

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

KUNTOUTUKSEN ASIAKASYHTEISTYÖTÄ LAIN VUOKSI  
VAI ASIAKASLÄHTÖISESTI – INTERVENTIO VAI  
MAHDOLLISUUS

KASPA -kehittämishanke

Outi Törmänen

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Kansalais- ja aluelähtöinen sosiaalialan käytäntöjen kehittäminen  
Sosionomi (ylempi AMK)

KEMI 2011

**Opinnäytetyön nimi:** Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa lain vuoksi vai asiakaslähtöisesti, interventio vai mahdollisuus. KASPA -kehittämishanke.

**Sivuja + liitteitä:** 103 + 14

**Opinnäytetyön kuvaus:** KASPA -kehittämishanke kohdistuu Inarin ja Utsjoen kuntien kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien toiminnan vaikuttavuuteen asiakasnäkökulmasta. Hankkeella haetaan vastauksia kuntoutuksen asiakasyhteistyölain, 397/2003, toteutumiseen asiakasnäkökulmasta. Mukana hankkeessa ovat asiakkaat, kuntien KASPA -työryhmän jäsenet ja Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan jäsenet.

**Teoreettinen ja käsitteellinen esittely:** Hankkeen tutkimusaineisto koostuu KASPA -ryhmien pöytäkirjoista vuodesta 2003 alkaen, asiakashaastatteluista, työryhmien teemahaastatteluista, kokousten havaintomatriiseista ja KASPA- toimikunnalle suunnatusta Webropol -kyselystä. Aineistot on analysoitu jokainen erikseen ja tulokset esitetään yhteenvetona tulos- ja kehittämisosiossa. Aineiston avulla selvitettiin kehittämisen kohteet asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen suhteen.

**Metodologinen esittely:** KASPA -kehittämishanke on monistrateginen toimintatutkimus triangulatiivisin asetelmin. Laadullinen aineisto on analysoitu sisällönanalyysia käyttäen ja osittain kvantifioitu. Tulos ja kehittämisosiossa olen käyttänyt kehittävän työntutkimuksen menetelmää, koska hankkeen tavoitteena on kehittää KASPA -toimintaa ja aineisto tukee kyseisen menetelmän käyttämistä.

**Keskeiset tutkimustulokset:** KASPA -toiminta ei kaikilta osin ole lain tarkoituksen mukaista. Toiminnan kehittämiseen tarvitaan selkeitä ohjeita ja koulututusta sekä toimikunnan tukea. Yhteistä näkemystä ja halua työryhmän toiminnan kehittämiseksi on mutta toiminta ei ole systemaattista. Lain tunteminen on heikkoa eikä kuntalaisilla ole tietoa KASPA -toiminnasta. Tieto toiminnasta ja tarkoituksesta ei ole tavoittanut työryhmien taustaorganisaatioita.

**Johtopäätökset:** Työryhmien toimintaa tulee kehittää asiakaslähtöiseen suuntaan ja vastaamaan lain tarkoitusta. Toimikunnan ja työryhmien yhteistyötä tulee lisätä ja vastuuttaa kunnat asianmukaiseen toimintaan. Tiedotus ryhmän kokoonpanosta ja toiminnasta vaatii tehostamista kunnissa.

**Asiasanat:** Asiakaslähtöisyys, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä, asiantuntija, kuntoutus, oikea-aikaisuus, työryhmä, vaikuttavuus, yhteistyö.

Author: Outi Törmänen
Title: The operation of the cooperational group in rehabilitation – a legal or a client oriented approach? An Intervention or a possibility? The KASPA -development project.
Pages + lappendixes: 103 +14
<p>Thesis description: The KASPA development project focuses on the efficiency of the operation of the cooperational groups in rehabilitation in the municipalities of Inari and Utsjoki from a client point of view. The project intends to answer questions about the realisation of client service cooperation in rehabilitation the law on, 397/2003 from a client perspective. Working together in the project are the client, the members of the KASPA-teams and the members of the KASPA-commission in the health care district of Lapland.</p> <p>Theoretical summary: The research data for the project consists of the minutes of the KASPA-working groups from 2003 to present day, customer interviews, the theme interviews of the working groups, data matrices of the meetings and the Webropol-inquiry assigned to the commission. All the parts of the data have been analysed separately and a summary of the results will be presented in the findings and developments- section. With the help of the data the objects of development were found as regards the fulfillment of the client's rights and status.</p> <p>Methodological summary: The KASPA-development project is essentially a multistrategic activity analysis with triangulative arrangements. The qualitative data has been analysed using the content analysis method and by partly quantifying it. In the findings and developments-section I have used the instructive work research method, as the aim of the thesis is to develop and enhance the operation of KASPA, and the data used here strongly supports this method.</p> <p>Main results: The KASPA operation is not thoroughly in line with the intentions of the law. Clear instructions as well as education and the support of the commission are needed. There is a will and a common opinion to develop the operation of the team, but at the moment the operation is not systematic. The knowledge of the law is not strong, and the residents of the municipalities do not have any information on the KASPA project. It is clear that the information about the operation or the purpose of the team has not reached the background organisations.</p> <p>Conclusion: The operation of the teams has to be developed towards a more client oriented approach and corresponding to the purposes of the law more effectively. The cooperation between the commission and the teams should be increased and the municipalities have to be made responsible for appropriate actions. Additionally, the information about the operation and composition of the KASPA-working groups needs to be enhanced in the municipalities.</p>
Key words: client orientation, client service cooperation in rehabilitation, expert, rehabilitation, client oriented approach, timeliness, working group, impact.

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

### LIITELUETTELO

### KUVIOLUETTELO

### TAULUKKOLUETTELO

1. JOHDANTO .....	7
2. KASPA -KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT .....	10
2.1 KASPA -kehittämishankkeen valintaperusteet .....	10
2.2 Asiakaslähtöisyys kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmissä .....	11
2.3 Toimintaa ohjaava laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä .....	13
2.4 Kehittämishankkeen kohdejoukko ja tutkimusaineisto .....	18
2.5. Tutkimusmenetelmien valinta ja aineiston käytettävyys .....	27
3. AINEISTON ANALYSOINTI .....	37
3.1 Asiakasaineiston analyysit. ....	37
3.2 KASPA -työryhmän aineistoanalyysi .....	50
3.3 KASPA -toimikuntien aineiston analyysit .....	57
4. TULOKSET JA KEHITTÄMISKOHTEET .....	68
4.1 Kehittävän työntutkimuksen metodi .....	68
4.2 Miltä näytti KASPA -toiminta vuosina 2003–2010? .....	70
4.3 Katsotaan peiliin eli KASPA -toiminta tänään .....	75
4.4 KASPA -toiminnan toimiva asiakaslähtöinen tulevaisuus .....	79
4.5 Toimivan KASPA -toiminnan edellytykset .....	82
5. ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	86
5.1 Prosessiarviointi .....	86
5.2 Ekspansiivisen oppimisen avulla tuloksia aikaan. ....	90
5.3 Pohdintaa KASPA -hankkeen vaikuttavuudesta kansalais- ja aluelähtöisestä näkökulmasta .....	92
LÄHDELUETTELO .....	98

Liite 1. Hankesopimus.....	104
Liite 2. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä.....	105
Liite 3. Asiakashaastattelu.....	111
Liite 4. Teemahaastattelu KASPA -työryhmälle.....	113
Liite 5. Havaintomatriisi.....	115
Liite 6. Webropol -kysely.....	116
Liite 7. Asiakkaan puhelinhaastattelu .....	119
Liite 8. Muisti- ja vinkkilista tueksi KASPA -työryhmän arkeen.....	120
Liite 9. Hanke-esite asiakkaalle ja työryhmälle .....	121
Liite 10. Suostumus asiakkaille ja KASPA -työryhmän jäsenille.....	122
Liite 11. KASPA -esite.....	123
Liite 12. Suostumus.....	125
Liite 13. KASPA -asiakkaan työpaperi kokoukseen valmistautumista varten.....	127
Liite 14. Pöytäkirjapohja KASPA -kokouksesta.....	128

## KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Kuntoutuksen asiakasyhteistyötä ohjaavan lain 497/2003 triangulatiivnen asetelma KASPA -kehityshankkeessa. ....	14
Kuvio 2. Lapin sairaanhoitopiirin aluekartta. ....	19
Kuvio 3. KASPA -kehityshankkeen kohdejoukon triangulaatiivinen asetelma. ....	22
Kuvio 4. KASPA -kehityshankkeen aineisto triangulatiivisesta näkökulmasta. ....	25
Kuvio 5. KASPA -toiminnan kehittämisenkehä. ....	30
Kuvio 6. KASPA -asiakaskokousten kaikkien käytettyjen puheenvuorojen keskiarvo. ....	44
Kuvio 7. KASPA -kokouksen puheenvuorojen laatu. ....	45
Kuvio 8. KASPA -kokouksen käytetyt kerrontapuheenvuorot prosentteina. ....	46
Kuvio 9. KASPA -kokouksessa käytetyt vastauspuheenvuorot prosentteina. ....	47
Kuvio 10. KASPA -kokouksessa käytetyt kysymyspuheenvuorot prosentteina ....	48
Kuvio 11. KASPA -kokouksessa käytetyt ehdotuspuheenvuorot prosentteina. ....	48
Kuvio 12. KASPA -työryhmien SWOT –analyysi. ....	56
Kuvio 13. KASPA - toimikunnan lain 497/2003 tunteminen. ....	61
Kuvio 14. Osallistumisaktiivisuus KASPA -toimikunnan kokouksiin. ....	62
Kuvio 15. Koulutusten tärkeäksi kokeneiden osuus. ....	63
Kuvio 16. Kehittävän työntutkimuksen asetelma Engeströmin mukaan (1995). ....	69
Kuvio 17. Asiakkaan aseman toteutuminen historian näkökulmasta tringulatiivisin asetelmin. ....	71
Kuvio 18. KASPA -toiminta tänään. ....	75
Kuvio 19. Lain mukaista asiakaslähtöistä KASPA -toimintaa tulevaisuudessa. ....	79
Kuvio 20. KASPA -kehittämishankkeen arviointiprosessi. ....	87
Kuvio 21. Ekspansiivinen oppimissykli Engeströmin mukaan. ....	91

## TAULUKOLUETTELO

Taulukko 1. Lain 497/2003 asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevat 8§, 9§ ja 10§:t....	15
Taulukko 2. Lain 497/2003 paikallisten yhteistyöryhmien toimintaa koskevat 5§, 6§ ja 7§:t. ....	17
Taulukko 3. Lain 497/2003 toimikunnan toimintaa koskeva 13§.....	18
Taulukko 4. Inarin- ja Utsjoen kunnat pähkinänkuoressa.....	20
Taulukko 5. KASPA -kehittämishankkeen kohdejoukko ja aineistojen hankinta-aika. .	22
Taulukko 6. KASPA -kehittämishankkeen aineisto, määrä ja ajankohta. ....	24
Taulukko 7. Tutkimusaineiston hankinnan ja aineiston käytettävyyden edut ja haitat...	33
Taulukko 8. KASPA - työryhmien kokoukset 2003–2010, pöytäkirjatiedot hankkeeseen. ....	51
Taulukko 9. KASPA -työryhmien kokousten muut aiheet. ....	51
Taulukko 10. KASPA- toimikunnan paikallisiin KASPA- työryhmiin viittaavat asiat kokouksissa, toimikaudella 2003 -2007. ....	59
Taulukko 11. KASPA- toimikunnan paikallisiin KASPA -työryhmiin viittaavat asiat kokouksissa, toimikaudella 2008 -2011. ....	60
Taulukko 12. Toimikunnan itsearviointi Lain 13§:n mukaisen toiminnan onnistumisesta.....	63
Taulukko 13. Kuntien tiedotus KASPA -toiminnasta toimikunnan näkemyksen mukaan. ....	65
Taulukko 14. Lain toteutuminen KASPA -toimikunnan ja -työryhmien toiminnassa sekä asiakkaan aseman parantumisena toimikunnan näkemyksen mukaan. ....	65

## 1. JOHDANTO

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien kehittämishanke; ”Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa, lain määräyksestä vai asiakaslähtöisesti, interventio vai mahdollisuus” kohdistuu Inarin- ja Utsjoen kuntien kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien (myöhemmin KASPA -työryhmä) toimintaan ja sen vaikuttavuuteen asiakasnäkökulmasta. Kehittämishankkeen kohdejoukkona ovat KASPA -kokouksiin osallistuneet asiakkaat, työryhmiin nimetyt jäsenet ja Lapin sairaanhoitopiirin kuntoutuksen yhteistyötoimikuntaan (myöh. KASPA -toimikunta) nimetyt jäsenet. Asiakkaista ja KASPA -ryhmien jäsenistä hankkeessa mukana ovat ne jotka ovat aineiston hankinta-aikana (1.9.2010–12.4.2011) osallistuneet kokouksiin tai ovat kuuluneet KASPA -ryhmiin. Hankesopimus on tehty yhdessä Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun ja Kelan kanssa keväällä 2010 (Liite 1).

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmät ovat olleet jo vuodesta 1991 lakisääteisiä (laki 604/1991). Jo ennen tuota vuotta kunnissa on ollut kuntoutukseen liittyvää yhteistyötä työvoimahallinnon, terveydenhuollon ja Kelan välillä. Pitkää historiaa selittää työn sisältö- kuntoutus, koskettaahan se ihmisen terveyden, työn ja sosiaalisen selviytymisen kokonaisuutta. Toiminta kunnissa on ollut hyvinkin erilaista riippuen paikallisista käytännöistä jotka ovat muovautuneet työryhmien käytännön toiminnasta, resursseista ja tarpeista näköisikseen. (Saikku 2006, 3-11). Valtioneuvoston eduskunnalle antamassa selonteossa v.2002 esiteltiin lain uudistamista erityisesti asiakaslähtöiseen suuntaan (Kuntoutus selonteko, 2002). Vuoden 1991 laki kumottiin 1. lokakuuta 2003 voimaan tulleella lailla Kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003 (Liite 2). Uudistetussa laissa korostettiin asiakkaan osallistumista ja kuntoutuksen suunnitelmallisuutta, yhteistyösäännöksiä ja jokaisen tahon velvollisuutta ohjata asiakasta. (Saikku 2006, 3-11).

Kiinnostukseni toiminnan kehittämiseen on syntynyt vuosien kokemuksella Kelan edustajana Inarin- ja Utsjoen kuntien KASPA -työryhmissä. Aikoinaan ryhmään tullessa uutena jäsenenä koin, että edes itselläni ei ollut kunnolla tietämystä ryhmän toimintatavoista, tarkoituksesta ja tavoitteista ennen kuin perehdyin lakiin ja toimintaan siinä vaiheessa, kun ensimmäinen kokous oli edessä. Heti ensimmäisestä kokouksesta lähtien huomioni ja ajatukseni kiinnittyivät asiakkaan asemaan kokouksessa. Mietin asiakkaan asemaa ja tuntemuksia hänen tullessa ison ns. asiantuntijaraadin eteen



kertomaan ääneen omasta elämäntilanteesta. Kokouksissa asiat voivat olla hyvinkin arkaluontoisia ja osittain vielä tiedostamattomia asioita, joita ei mahdollisesti koskaan ole lausuttu ääneen. Asiakkaan ympärillä on iso asiantuntijajoukko, jonka tietämystä ja kokemusta on tarkoitus käyttää asiakkaan hyväksi. Keskeisin kysymys oli tuolloin ja nyt hankkeessa: kykeneekö ryhmä toiminnallaan tukemaan ja ohjaamaan asiakasta sekä saako asiakas äänensä kuuluville. Onko toiminnalla oikeasti vaikuttavuutta?

KASPA -kehittämishankkeen taustakartoitusta varten analysoin Inarin- ja Utsjoen kuntien KASPA -työryhmien kokousten pöytäkirjat vuosilta 2003–2010. Taustaanalysoinnilla selvitin kokoontumistiheyden ja työryhmiin osallistuneet, niin nimetyt kuin kutsutut henkilöt, sekä onko kokouksessa käsitelty kuntoutusta yleensä vai asiakasasioita. Taustakartoitusta varten tein analyysin myös Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan pöytäkirjoista vuosilta 2003–2010. Pöytäkirjoista keräsin ne asiat, jotka ovat koskettaneet kuntien KASPA -työryhmien toimintaa ja yhteistyötä eri muotoineen työryhmien kanssa. Minkälainen osuus kokouksista ja sen myötä toiminnasta on kohdistunut kuntien KASPA -työryhmien toiminnan tukemiseen ja yhteistyöhön. Ovatko kokouksissa esille nousseet keskustelut paikallisesta toiminnasta johtaneet käytännön toimenpiteisiin?

Kehittämishankeen empiirinen aineisto pitää sisällään asiakkaiden haastattelut (liite 3) ja KASPA- työryhmien teemahaastattelut (liite 4), jotka toteutin joulukuu 2010 – maaliskuu 2011 aikana. Samaan aikaan tein asiakaskokousten aikana osallistuvaa havainnointia, työvälineenä havaintomatriisi (liite 5). Lisäksi lähetin Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnalle sähköisen Webropol -kyselyn huhtikuun 2011 alussa (Liite 6). Kehittämishankeen arviointia varten haastattelin asiakkaat uudelleen huhtikuun 2011 aikana puhelimitse (Liite 7).

Aineistojen pohjalta tein analyysit kaikkiin aineistoihin erikseen. Tulokset ja kehittämiskohteet olen koonnut omaksi kappaleeksi huomioiden, että kyseessä on aina asiakasnäkökulma, eli miltä toiminta näyttää asiakkaan oikeuksien toteutumisena. Näkemykseni mukaan asiakkaan asemaa ei voi parantaa ilman työryhmien toiminnan kehittämistä. Kehittämishanke profiloitui siten asiakkaiden kautta KASPA -työryhmien toiminnan kehittämiseen asiakaslähtöiseksi ja oikea-aikaiseksi sekä KASPA -toiminnan tunnettavuuden ja tavoitettavuuden lisäämiseksi. Jotta asiakkaan asema ja oikeudet toteutuvat lain mukaisesti, tulee ryhmän toiminnan vastata lain vaatimuksia. Laissa ei

ohjeisteta mitä on asianmukainen toiminta, vaan siitä vastaavat kuntien KASPA -työryhmät. Toiminta ja sen kehittäminen ovat siten paikallisten ja alueellisten KASPA -ryhmien vastuulla.

Kehityshankkeen syvin olemus kohdentuu asiakkaan asemaan KASPA -työryhmien toiminnan kautta. Onko KASPA -työryhmien toiminta viimesijainen keino yksilön vaikeassa elämäntilanteessa, vai voisiko toiminta olla ennaltaehkäisevää toimintaa, siten että yksilön itsemääräämisoikeus ja itsekunnioitus säilyy? Toimiiko työryhmä yksilön vaikeassa elämäntilanteessa kanssakulkijana, ollen tukena? Onko toiminta tunnettua asiakkaiden ja eri toimijoiden välillä ja mitkä ovat käytännön toimintatavat ja työmenetelmät? Asiakas on aina yksi työryhmän jäsen KASPA -kokouksissa, mutta tietääkö asiakas asemansa ja oikeutensa? Mieltääkö hän kokouksen mahdollisuutena vai onko se hänelle viranomaisten interventio negatiivisessa mielessä? Kehittämishankkeen lähtökohtana on selvittää asiakkaan aseman toteutuminen lain velvoitteella toimivissa KASPA -työryhmissä sekä kehittää ryhmien arjen toimintaa asiakkaan asemaa parantavaksi.

Tueksi KASPA -ryhmien toiminnan kehittämiseksi hankkeen tuotoksena on muisti- ja vinkkilista ohjeistuksineen liitteenä. (Liite 8). Muistilista on kerätty osaksi jo olemassa olevista ohjeista ja osittain on laadittu myös uusia mallipohjia ja ideoita ryhmän toiminnan kehittämiseen. Muistilista pitää sisällään KASPA -työryhmien arjen toimintaa ohjaavaa ja tukevaa materiaalia. Listaa voi käyttää sellaisenaan tai poimia sieltä omaan työryhmään sopivaa materiaalia, tueksi arjen toiminnalle ja sen kehittämiseksi.

Kaikki edellä mainittu on tehty oman työryhmäkokemukseni ja hankkeen aikana syntyneiden havaintojen pohjalta. Nähdäkseni en ole ainoa, joka aihetta tästä näkökulmasta on pohtinut, sillä mm. Riitta-Liisa Kokko, Vappu Karjalainen, Peppi Saikku ja Marja Koukkari ovat tehneet aiheesta tutkimuksia, joita mm. siteeraan paljolti tässä hankkeessa. Lisäksi on tehty lukuisia raportteja ja opinnäytetöitä, mutta siitä huolimatta asia on edelleen ajankohtainen, vaikka uudistettu laki on tullut voimaan jo vuonna 2003. Toivotan antoisaa, kriittistä ja reflektoivaa lukuhetkeä erityisesti toiminnassa jollain tapaa mukana oleville, niin KASPA -ryhmissä toimiville, kuin muille asiasta kiinnostuneille sekä tietysti keskeisimmille henkilöille, asiakkaille.

## 2. KASPA -KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 KASPA -kehittämishankkeen valintaperusteet

Suomalainen kuntoutusjärjestelmä on monimutkainen ja asiakkaan näkökulmasta usein vaikeasti hahmotettava kokonaisuus. Kuntoutumisen palvelujärjestelmää ei ole määritelty yhdessä laissa, vaan se perustuu eri lakeihin ja toisaalta vakiintuneisiin ja usealla eri tavalla sovittuihin ja kirjattuihin käytäntöihin. Palvelujärjestelmä on kehikko, jossa lähtökohtana on aina kuntoutuja, ei järjestelmä. (Kettunen & Kähäri-Wiik & Vuori-Kemilä & Ihalainen, 2009, 195). Kaikilla vaikeasti työllistettävillä tulisi olla mahdollisuudet työllistävään ja kuntouttavaan toimintaan asuinpaikkakunnasta riippumatta. Työvoiman palvelukeskukset kattavat lähinnä vain suurimmat kaupungit. Työvoiman palvelukeskusten kaltaista toimintaa tarvitaan kautta maan ja yksi tällainen jo olemassa oleva rakennettu lain mukainen yhteistyömuoto on kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmät. (Karjalainen & Saikku & Pasuri & Seppälä 2008, 74). KASPA -kehityshankkeessa tarkastelun kohteena on yksi kuntoutuksen muoto, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmät asiakkaan näkökulmasta.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyötä, erityisesti paikallisten asiakasyhteistyöryhmien toimintaa on seurattu ja arvioitu lain voimaantulosta lähtien. Selvitysten mukaan asiakasyhteistyöryhmien toiminta on hyvin vaihtelevaa; joillakin paikkakunnilla toiminta on hiipunut, toisilla taas ryhmät toimivat hyvin intensiivisesti. Useimmissa ryhmissä painopiste on ollut asiakasasioiden käsittelyssä, vain muutamat ryhmät ovat keskittyneet kuntoutuksen yleisten asioiden käsittelyyn. Ryhmien asiakaskunta on pääasiassa aikuisväestöä, joilla on pitkä asiakkuus eri palvelujärjestelmissä ja monimutkainen elämäntilanne, joka pitää sisällään työllistymiseen, terveydentilaan ja psyko-sosiaaliseen selviämiseen liittyviä kysymyksiä. (Saikku 2006, 11).

Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan keväällä 2007 kuntien työryhmille suunnatun kyselyn perusteella toiminta vaihtelee suuresti. Osassa kuntia työryhmä kokoontui säännöllisesti noin kerran vuodessa ja osassa toimintaa ei ole ollut lainkaan. KASPA -työryhmiä Lshp:n alueella on 15. Toimikunnan kokouspöytäkirjan 3/2007 (kokous 17.10.2007) mukaan työryhmille lähetettyyn kyselyyn vastasi kuusi työryhmää. Yhteenvetokommenttina pöytäkirjassa on, että toiminta on ollut vaihtelevan aktiivista. KASPA -toiminnan asianmukaisuutta voidaan analysoida KASPA -kehityshankkeessa

toimikunnan- ja työryhmien pöytäkirjojen pohjalta, jotka antavatkin hyvän ja riittävän arvion toiminnan laajuudesta ja toiminnasta yleensä.

## 2.2. Asiakaslähtöisyys kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmissä

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien toiminnassa on ollut jo alusta alkaen ristiriita kahden perustehtävän välillä; kuntoutuksen yleisten asioiden käsittelyn ja asiakasasioiden käsittelyn. Nämä kaksi tehtävää vaativat ryhmältä erilaista kokoonpanoa ja toimintatapaa. Kunnissa ei kuitenkaan ole nimettynä kahta eri työryhmää. Onkin miltei mahdotonta, että yksi ryhmä voisi kehittyä molemmissa tehtävissä. Kunnissa ja ryhmissä tulisi selkeämmin valita painopiste toiminnalle, mikäli he haluavat kehittyä toiminnassa. KASPA -kehittämishankkeessa pääpaino on asiakasaseman kehittämisessä työryhmien toimintaa kehittämällä, unohtamatta kuitenkin keskeisten yleisten asioiden tärkeyttä. (Saikku 2006, 66).

Vappu Karjalainen (1993, 19) on jo liki kaksi vuosikymmentä sitten käsitellyt asiakaslähtöisyyttä ja sen kehittämisen problematiikkaa yhteistyöryhmien toiminnan kehittämisessä. Kaiken kaikkiaan ryhmät ovat ensisijaisesti viranomaisryhmiä, jotka hakevat ratkaisuja viranomaislähtöisesti mutta yrittävät samalla enenevästi saada asiakasta mukaan. Ryhmät ovat tuolloin olleet ristiriidan sävytteisessä kehitysvaiheessa. Miten viranomaisyhteistyönä kehittää aidon asiakaslähtöistä toimintatapaa jotta asiakasosallistuminen olisi todellista. Aihe on ollut ajankohtainen tuolloin ja on sitä edelleenkin. KASPA -hankkeessa tarkastelen asiakkaan aseman toteutumista uudistetun lain pohjalta jolla asiakkaan asemaa on pyritty edelleen parantamaan. Suomessa on käynnissä kehitys, jossa kuntoutuksen perinteisen vajavuusparadigman rinnalle on nousemassa uusi, ns. valtaistava (*empowering*) tai ekologinen toimintamalli. Uusi paradigma korostaa toisaalta kuntoutujan aktiivista roolia ja vaikutusmahdollisuuksia, toisaalta ihmisen ja ympäristön suhdetta toiminnan lähtökohtana. Kuntoutuja on aktiivinen osallistuja ja päätöksentekijä; elämäänsä suunnitteleva subjekti. (Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma 2004).

Asiakasasioiden käsittely vaatii asiakasta tuntevien työntekijöiden kokoontumista. Asiakkaan ollessa mukana kokouksessa toimintatavan tulee olla aidosti asiakkaan toiveista ja tavoitteista lähtevää ja asiakasta kunnioittavaa. Ryhmän kokouksen tulisi olla asiakkaan voimavaroja vahvistava ja kuntouttava tapahtuma. Tiivis yhteistyö

asiakkaan ja yhteyshenkilön välillä kokouksen jälkeen tukee jatkuvuutta kuntoutumiselle ja koko prosessille. Edellä mainitut asiat on Saikku (2006, 66) todennut tutkimuksessaan jo vuosia sitten. Toiminnan kehittäminen asiakaslähtöiseksi vaatii ryhmältä kehittämistoimenpiteitä. KASPA -kehittämishankkeen yhtenä tavoitteena on selvittää myös miten asiakas itse kokee kokouksen. Olennaista on asiakkaan ja asiantuntijoiden välinen vuorovaikutus, ja ajankohtaista tietoa tilanteesta sekä toiveista voi antaa vain asiakas itse (Karjalainen 1993, 23). Siten asiakkaan osallistuminen ja osallistaminen on ensiarvoisen tärkeää. Ratkaisevaa on kuitenkin se miten asiaa käsitellään, miten asiakas otetaan huomioon ja millaiset ovat kokouksen toimintatavat, että vaikutus ei olisi päinvastainen. Saikun tutkimuksen (2006, 48–49) mukaan näin voi käydä, sillä osa hänen tutkimuksessa mukana olleista asiakkaista koki, ettei ryhmästä ollut mitään hyötyä ja kokoustilanne oli ollut jopa haitaksi, koska he olivat kokeneet tilanteen loukkaavana ja hämmentävänä. Kaikessa yhteistyössä tarvitaan ehtymätöntä vuoropuhelua, dialogia (Karjalainen & Saikku 199, 9). Tätä ”taitoa” tarvitaan erityisesti moniammatillisessa asiakasyhteistyöryhmässä.

Palvelujärjestelmässä monisektorinen ja moniammatillinen yhteistyön arki merkitsee työskentelyä erilaisten verkostojen kanssa (Kokko & Koskimies 2007, 12). Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toiminnassa on kyse nimenomaan monisektorisesta työstä sekä siitä miten dialogisuus toimii moniammatillisessa ryhmässä. Dialogisuus tarkoittaa vuoropuhelua, moniäänisyyttä ja vastavuoroista vaikuttamista erilaisten osanottajien kesken. Kaikkien tulee saada puhua ja tulla kuulluksi. Dialoginen verkostotyö merkitsee rajanylityksiä, jossa asiakkaan tilanteen ratkontaan kutsutaan mukaan heidän läheisiään ja asiaan liittyviä työntekijöitä. KASPA -työryhmässä tämä toiminta mahdollistuu hyvin, sillä mukana ovat aina vähintään asian käsittelyyn oleellisesti liittyvät kutsutut jäsenet. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus ottaa mukaan kokoukseen myös omia tukihenkilöitä. (Kokko & Koskimies 2007, 12–13).

Asiakastyö ja palveluketjun rakentaminen sektoroituneessa ja viipaleisessa palvelujärjestelmässä edellyttää ylisektorista ja moniammatillista yhteistyötä. Tarvitaan työmuotoja, joissa eri sektorin päättäjät, työntekijät ja asiakkaat verkostoineen voivat kohdata yhteisten kysymysten ratkonnassa Lain mukaisesti toimiva KASPA -toiminta on yksi mitä parhain muoto toteuttaa tätä toimintaa. Jotta toiminta olisi tarkoituksenmukaista, tarvitaan uudenlaista asiakaslähtöistä työorientaatiota. Uuden

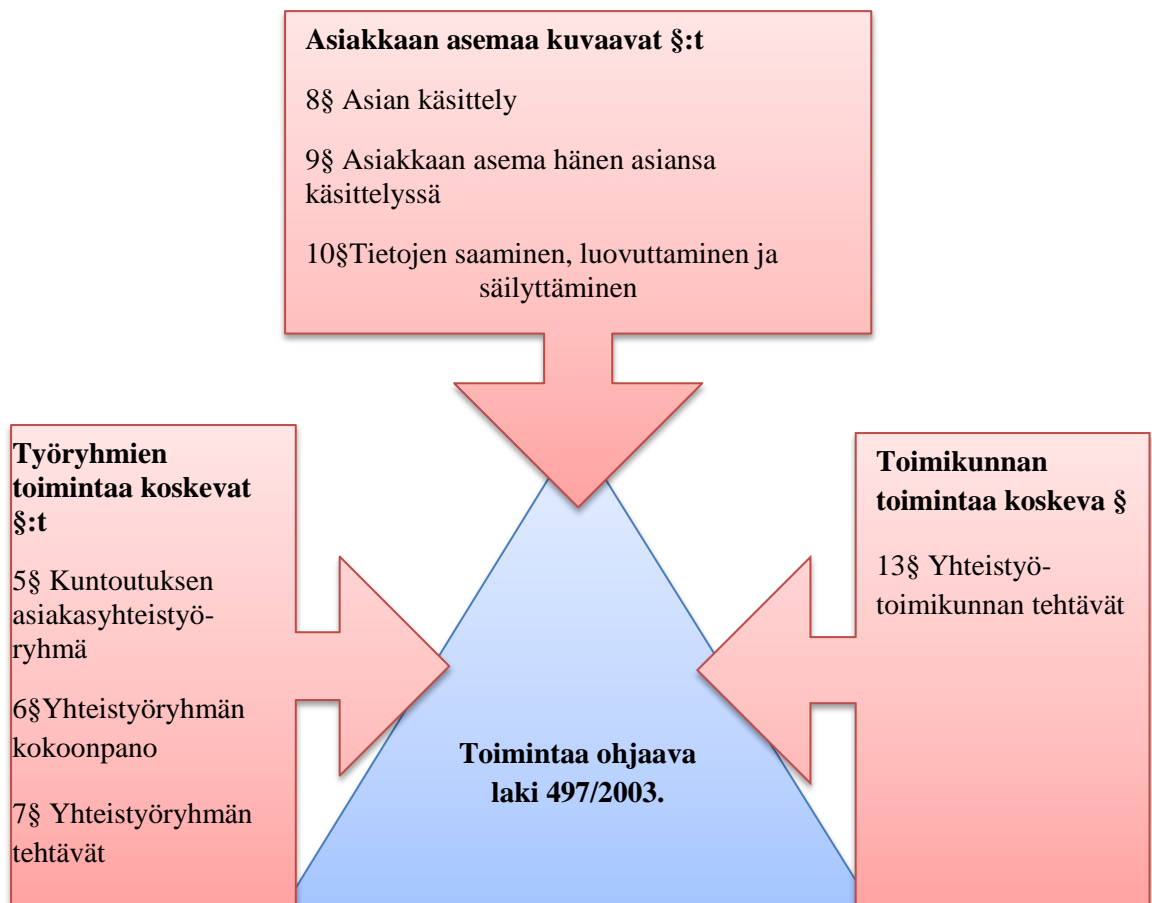
palvelukulttuurin muutos merkitsee siirtymistä työntekijäkeskeisestä asiakaslähtöiseen työtapaan. Verkostotyö liittyy aina monitoimijaiseen ilmiöön ja kun halutaan kehittää verkoston toimijuutta, tulee kehittää toimijoiden välisen vuorovaikutuksen laatua (Karjalainen, 2006, 253). Uusi työtapa edellyttää myös yhteistyötä verkostossa, ongelmakeskeisestä ratkaisutavasta siirtyminen etsivään työskentelyyn, palveluketjun rakentamista ja tulevaisuuteen suuntautuvaa työtettä. Tässä työkuulttuurissa dialoginen vuoropuhelu tuo yhteistyöhön uutta ymmärrystä sekä avaa osapuolille uusia vaihtoehtoja ja toimintamahdollisuuksia. Myös KASPA -työryhmissä tulisi pyrkiä tämänkaltaiseen dialogiseen työkuulttuuriin, koska kyse on ennen kaikkea asiakkaan asioista ja hänen omakohtaisista kokemuksista. (Kokko & Koskimies 2007, 13).

Luottamuksellisen ja avoimen asiakassuhteen syntyminen vaatii aikaa ja keskittymistä, ja se on ansaittava jokaisessa tapaamisessa uudelleen. Luottamus ei synny itsestään eikä sitä voi vaatia. Tärkeää on, että asiakas kertoo totuudenmukaisesti asioista ja työntekijä kertoo hänen oikeuksista saada palvelua ja apua. Luottamus asiakkaalta ansaitaan toimimalla arvostavasti ja ymmärtäen hänen tilannettaan asiakassuhteessa. Usein asiakkaalle tilanne voi olla hyvin hankala ja arkaluontoinen. Vaikeista asioista ei ole helppoa tai mukavaa puhua ja mikään mahti maailmassa ei saa asiakasta kertomaan tilanteestaan vastoin tahtoa. KASPA -kokouksissa ja taustaorganisaatioiden asiakastyössä on ratkaisevaa luottamuksellisen asiakassuhteen saavuttaminen. Luottamuksellisuus puolin ja toisin jotta koolla ei olisi epäilijöiden kerho. (Mäkinen 2008, 257).

### 2.3 Toimintaa ohjaava laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä

Ensimmäinen laki, 604/1991 kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä tuli voimaan vuonna 1991 (Finlex 1). Tuon lain perusperiaate oli, että jokaisen kunnan alueella tulee toimia kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöryhmä, jossa tulee olla sosiaali- ja terveystoimen, työvoimahallinnon ja Kansaneläkelaitoksen edustaja. Laki 604/1991 uudistettiin ja korvattiin 1.10.2003 voimaan tulleella 497/2003 lailla (Finlex 2). KASPA- kehityshankkeen pohjalla on uudistettu laki 497/2003, joten ryhmien toimintaa tarkastellaan pelkästään voimassa olevan lain pohjalta. Kuvioon 1 on koottu laista 497/2003 pykälät, jotka tässä kehityshankkeessa ovat tarkastelun kohteena, muun tutkimusaineiston ohella. KASPA -kehityshankkeessa on tringulatiivinen aineistoasetelma ja siten myös lakia tarkastellaan kolmesta näkökulmasta, asiakkaan,

työryhmien ja toimikunnan näkökulmasta. Triangulaatio viittaa kolmiomittaukseen ja tarkoittaa eri näkökulmista tapahtuvaa mittaamista ja tarkastelua. Ideaalitilanteessa tarkasteltaessa samaa ilmiötä eri puolilta jokaisella näkökulmalla on yhtä merkittävä rooli tutkimukseen tavoitteeseen pääsemisessä. ( Viinamäki 2007, 175–176). KASPA -hankkeessa tarkastellaan jokaista ilmiötä aina kolmesta samasta näkökulmasta, asiakkaan, työryhmän ja toimikunnan. (Kuvio 1).



Kuvio 1. Kuntoutuksen asiakasyhteistyötä ohjaavan lain 497/2003 triangulatiivnen asetelma KASPA -kehityshankkeessa.

Yllä olevassa kuviossa ilmiötä kuvaa laki 497/2003 ja tarkastelunäkökulmat asiakasta, työryhmää ja toimikuntaa koskevat pykälät. KASPA -kehityshankkeessa asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä niiden toteutumista käsitellään taulukossa 1 esitettyjen 8§, 9§ ja 10§:n kautta. Jokaisella näkökulmalla on yhtä merkittävä rooli ilmiöön nähden.

Taulukko 1. Lain 497/2003 asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevat 8§, 9§ ja 10§:t.

Asiakas	
<b>8 §</b> <b>Asian käsittely</b>	Kuntoutujalla on <b>oikeus saada</b> hänen kuntoutuksensa yhteistyötä koskeva <b>asia käsiteltäväksi kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä</b> . Myös tässä laissa tarkoitetulla viranomaisella, muulla yhteisöllä tai laitoksella on oikeus saada henkilön kuntoutusta koskeva asia käsiteltäväksi yhteistyöryhmässä. Yksittäisen kuntoutujan kuntoutuksen asiakasyhteistyötä koskevan asian käsittelemiseen yhteistyöryhmässä on oltava kuntoutujan <b>kirjallinen suostumus</b> . Asia on käsiteltävä yhteistyöryhmässä <b>viivytyksettä</b> . Jos käsittelypyyntö on ilmeisen aiheeton, ei asiaa tarvitse ottaa käsiteltäväksi.
<b>9 §</b> <b>Asiakkaan asema hänen asiansa käsittelyssä</b>	Yhteistyöryhmä <b>ei saa ilman kuntoutujan kirjallista suostumusta antaa kannanottoa</b> viranomaiselle taikka muulle yhteisölle tai laitokselle. Kuntoutujalla on <b>oikeus tulla kuulluksi</b> asiassaan ja osallistua sen käsittelyyn kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä. Ryhmä voi kuntoutujan kirjallisella suostumuksella kuulla myös kuntoutujalle läheisiä henkilöitä. <b>Kuntoutujalle on annettava selvitys kuntoutuksen vaihtoehtoista ja muista kuntoutukseen liittyvistä seikoista</b> . Kuntoutujan oikeudesta tarkastaa häntä itseään koskevat henkilörekisterissä olevat tiedot on voimassa, mitä henkilötietolain 26—28 §:ssä säädetään. Kuntoutujan <b>yksilölliset tarpeet</b> on otettava huomioon asian käsittelyssä.
<b>10 §</b> <b>Tietojen saaminen, luovuttaminen ja säilyttäminen</b>	Joka saa 8 tai 9 §:ssä tarkoitetun asian yhteydessä kuntoutusasiakasta koskevia tietoja, on velvollinen pitämään ne <b>salassa</b> viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa säädetyn mukaisesti. Yhteistyöryhmällä ja 8 §:n 3 momentissa tarkoitetulla yhteyshenkilöllä on oikeus saada kuntoutujaa koskevia salassa pidettäväksi säädettyjä tietoja kuntoutujan suostumuksen mukaisesti. Sen lisäksi, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa säädetään, <b>kuntoutujaa koskevia salassa pidettäväksi säädettyjä tietoja saa antaa sivullisille vain kuntoutujan kirjallisella suostumuksella</b> . Yksittäistä kuntoutujaa koskevat asiakirjat talletetaan asian käsittelyn päätyttyä <b>erillisarkistona asianomaisen kunnan terveyskeskukseen</b> . Kuntoutujaa koskevien arkistoitujen asiakirjojen tietojen luovuttamisesta ja muusta käsittelystä tämän lain mukaisesti vastaa terveyskeskus. Asiakirjoja <b>säilytetään kymmenen vuotta</b> asian käsittelyn päättymisestä.

Kuntoutujan oikeuksia asiansa käsittelyyn kuvaa 8§, jossa mainintaan oikeudesta saada asia käsiteltäväksi KASPA -työryhmässä viivytyksettä, ja asian käsittelylle tulee olla



kuntoutujalta kirjallinen suostumus. KASPA -hankkeessa käsittelen asiaa tietoisuuden, tunnettavuuden ja oikea-aikaisuuden näkökulmasta. Ovatko asiakkaat tietoisia toiminnasta ja mahdollisuuksista ja saavatko he asiansa käsiteltäväksi työryhmään viivytyksettä?

Asiakkaan asemaa kuvaavassa 9§:ssä kerrotaan, että ilman asiakkaan kirjallista suostumusta KASPA -työryhmä ei saa antaa kannanottoa viranomaisille. Kuntoutujalla on oikeus tulla kuulluksi ja osallistua asiansa käsittelyyn, sekä työryhmän on annettava selvitys kuntoutuksen vaihtoehtoista ja muista kuntoutukseen liittyvistä asioista. Lisäksi kuntoutujan yksilölliset tarpeet on otettava huomioon. Kehityshankkeessa 9§ käsitellään haastatteluiden ja havainnointien kautta, sekä pöytäkirjojen tausta-aineiston analyysin yhteydessä esille nousseilla asioilla.

Tietojen saamisesta, luovuttamisesta ja säilyttämisestä kerrotaan 10§:ssä, että KASPA-työryhmän ulkopuolisille saa asiakkaan tietoja antaa vain kuntoutujan kirjallisella suostumuksella. Kuntoutujan asiakirjat tallennetaan terveyskeskuksen erillisarkistoon ja säilytysaika on kymmenen vuotta. Hankkeessa 10§ toteutuminen selvitettiin haastatteluiden ja pöytäkirjojen pohjalta. Lisäksi selvitettiin, onko suostumukset aina pyydetty kirjallisesti. Lain 10§:n toteutumista tarkasteltiin arkistotietojen pohjalta, ja lähinnä voitiin tarkastella vain säilytysaikaa, joka on kymmenen vuotta käsittelyn päättymisestä. Tarkasteltavana oli myös suostumusten arkistointi, eli löytyykö niitä pöytäkirjoista liitteenä.

Taulukossa 2 kuvataan paikallista yhteistyötä 5§, 6§ ja 7§:n kautta. Kuntien vastuulla on huolehtia, että kunnan alueella toimii asianmukaisesti kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä. Kuntien tulee myös huolehtia tiedotus ryhmän toiminnasta ja kokoonpanosta. Lisäksi työryhmän tehtävänä on suunnittelu, edistäminen ja seuranta kuntoutuksen toteutumista sekä tukea kuntoutujaa asiakasyhteistyötä koskeissa asioissa.

Taulukko 2. Lain 497/2003 paikallisten yhteistyöryhmien toimintaa koskevat 5§, 6§ ja 7§.t.

Työryhmät	
<b>5§</b> <b>Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä</b>	Kunnan on huolehdittava siitä, että sen alueella toimii <b>asianmukaisesti</b> kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä. Kunta asettaa yhteistyöryhmän neljäksi vuodeksi kerrallaan ja <b>tiedottaa</b> kunnan asukkaille ja muille viranomaisille sekä kuntoutusta järjestäville yhteisöille ryhmän toiminnasta ja kokoonpanosta. Kunnat voivat sopia, että niillä on yhteinen yhteistyöryhmä.
<b>6§</b> <b>Yhteistyöryhmän kokoonpano</b>	Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava <b>vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomainen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden</b> tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Jos edustaja eroaa tai kuolee kesken toimikautensa, hänen edustamansa yhteisö <b>nimeää uuden</b> edustajan. Asioiden käsittelyä varten yhteistyöryhmä voi jakaantua jaostoihin. Yhteistyöryhmän on <b>tarvittaessa kutsuttava kokouksiinsa myös muiden viranomaisten, tapaturma-, liikenne- ja työeläkevakuutusjärjestelmien, työnantajien ja työntekijöiden sekä muiden yhteisöjen ja laitosten edustajia, minkä lisäksi se voi kuulla myös muita asiantuntijoita.</b>
<b>7§</b> <b>Yhteistyöryhmän tehtävät</b>	Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän tehtävänä on kehittää tässä laissa tarkoitettujen viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä <b>suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista.</b> Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä <b>käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita.</b> Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien <b>ratkaisujen etsimiseksi</b> kuntoutujan <b>palveluvaihtoehtojen</b> arviointi, <b>palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.</b> Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä on tarvittaessa apuna muissa kuntoutusta koskevissa säännöksissä tarkoitettun <b>kuntoutussuunnitelman laatimisessa.</b>

KASPA -kehityshankkeessa työryhmän toimintaa ja sen vaikuttavuuden arviointia asiakasnäkökulmasta tarkastelen toiminnan toteutumisen kautta.

Laissa 497/2003, toimikuntaa koskevasta osasta on hankkeeseen otettu 13§ (Taulukko3). Kyseinen pykälä kuvaa toimikunnan tehtävää myös paikallisten

yhteistyöryhmien kanssa ja siten sillä on suuri merkitys kuntien KASPA -toiminnan toteutumiselle.

### Taulukko 3. Lain 497/2003 toimikunnan toimintaa koskeva 13§.

Toimikunta	
<b>13§ Yhteistyötoimikunnan tehtävä</b>	Kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan tehtävänä on <b>suunnitella, edistää ja seurata</b> tämän lain mukaista viranomaisten sekä muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyötä sekä käsitellä asiakasyhteistyötä koskevia periaatteellisesti tärkeitä kysymyksiä. Lisäksi toimikunnan on huolehdittava <b>paikallisten yhteistyöryhmien työn edistämisestä ja järjestettävä tarvittavaa ohjausta ja koulutusta.</b>

Kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan tehtävänä on suunnitella, edistää ja seurata tämän lain mukaista viranomaisten sekä muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyötä sekä käsitellä asiakasyhteistyötä koskevia periaatteellisesti tärkeitä kysymyksiä. Lisäksi toimikunnan on huolehdittava paikallisten yhteistyöryhmien työn edistämisestä ja järjestettävä tarvittavaa ohjausta ja koulutusta. Kehityshankkeessa tarkastelen 13§ toteutumista Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan työssä ja erityisesti toiminnassa paikallisten työryhmien kanssa. Analysoitavana aineistona lain toteutumiselle ovat toimikuntien pöytäkirjat ja sähköinen, toimikunnalle kohdennettu Webropol -kysely.

#### 2.4 Kehittämishankkeen kohdejoukko ja tutkimusaineisto

Suomessa on 20 sairaanhoitopiiriä (Kunnat.net). KASPA -kehittämishankkeen kohdejoukkona ovat Lapin sairaanhoitopiirin alueeseen kuuluvien Inarin ja Utsjoen kuntien KASPA -työryhmät ja asiakkaat sekä Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunta. Kyseiset hankkeessa mukana olevat kunnat ovat maantieteellisesti Lapin sairaanhoitopiirin kaksi pohjoisinta kuntaa. Lapin sairaanhoitopiiri on 15 kunnan omistama kuntayhtymä (Kuvio 2), joka vastaa alueensa väestön erikoissairaanhoidon palveluista sekä päihdeongelmaisten hoidosta ja kuntoutuksesta yhteistyössä perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon kanssa. Toimintaa ohjataan väestön sairaanhoidon tarpeiden ja hyvän palvelun periaatteiden mukaan siten, että saavutetaan laadukas ja taloudellinen tulos. Tulosten saavuttamiseksi panostetaan erityisesti henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen, väestön tarpeiden ja hoidon vaikuttavuuden seuraamiseen sekä tiedottamiseen. (Lapin sairaanhoitopiiri).

Inarin ja Utsjoen kunta kuuluvat Pohjois-Lapin seutukuntaan yhdessä Sodankylän kunnan kanssa. KASPA -kehityshankkeessa ei ole mukana Sodankylän kunnan työryhmä, koska koko seutukuntaa koskeva aineistoanalyysi olisi ollut liian suuri hankeaikatauluun nähden. Pohjois-Lapin seutukunnan kunnilla ei myöskään ole merkittävää yhteistyötä KASPA -toiminnassa.

Inarin vaakuna



Utsjoen vaakuna



Kuvio 2. Lapin sairaanhoitopiirin aluekartta.

Sairaanhoidopiiri kattaa 15 pohjoisinta Lapin kuntaa, 28,3 % koko maan pinta-alasta ja 2,2 % koko maan väestöstä. Etäisyys Rovaniemelle Lapin keskussairaalaan Utsjoelta on 450 km. Inarin ja Utsjoen kunta kuuluvat Pohjois-Lapin seutukuntaan yhdessä Sodankylän kunnan kanssa. Utsjoen kunta on Euroopan Unionin pohjoisin kunta. Inarin kunta on nelikielinen kunta, suomen lisäksi kunnassa puhutaan kolmea saamenkieltä: inarin-, koltan- ja pohjois-saamea. Utsjoen kunta on kaksikielinen, pohjois-saamenkieli on äidinkielenä 47,5 %:lla väestöstä. Taulukkoon 4 on koottu Inarin ja Utsjoen kuntien tilastollista perustietoa kehityshankkeen aiheen näkökulmasta. Vuoden 2010 tilaston mukaan Inarin kunnassa on asukkaita 6777 ja Utsjoella 1293. Inarin kunta on pinta-alaltaan Suomen suurin kunta, 5 % koko maan pinta-alasta. Asumistiheys Inarissa on 0,45 asukasta/km<sup>2</sup> ja Utsjoella 0,25 asukasta/km<sup>2</sup>. Molemmat kunnat ovat siten hyvin harvaan asuttuja ja etäisyydet eri toimijatahoihin ovat pitkät niin asiakkaille kuin viranomaisillakin.

Taulukko 4. Inarin- ja Utsjoen kunnat pähkinäkuoressa.

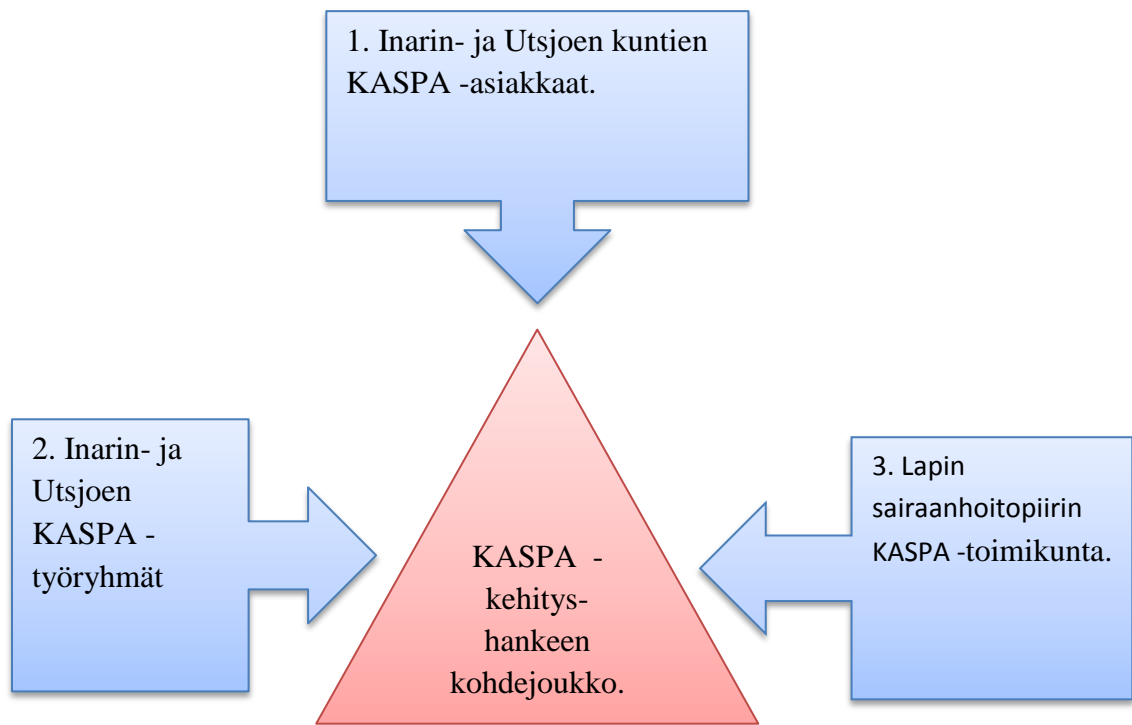
KASPA -kehityshankkeen kunnat pähkinäkuoressa	Inari	Utsjoki	Koko maa
Maapinta-ala, km <sup>2</sup> , 1.1.2009 (1)	15 052	5 144	303 807
Pinta-alan perusteella Suomen suurin kunta (1)	1	10	
Väkiluku (2)	6 777	1 293	5 351 427
Saamelaisten lukumäärä (3)	2 208	809	9 000
Asumistiheys asukasta/km <sup>2</sup> (2)	0,45	0,25	
15–64 -vuotiaiden osuus väestöstä, % 31.12.2009 (2)	68,5	64,2	66,4
Valtionveronalaiset tulot, euroa/tulonsaaja 2008 (2)	20 607	19 811	24 696
Koulutus			
Vähintään keskiasteen tutkinnon suorittaneiden osuus 15 vuotta täyttäneistä, % 31.12.2009 (2)	62,8	59,6	66,2
Korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuus 15 vuotta täyttäneistä, % 31.12.2009. (2).	19,0	20,2	27,3
Työmarkkinat			
Työpaikkojen lukumäärä 31.12.2008 (2)	2 836	486	2 377 181
Työssäkäyvien henkilöiden osuus 18 -74 -	54,3	50,0	59,5

vuotiaista, % 31.12.2009 (2)			
Työttömyysaste, % (4)	13,8	10,4	8,2
Työttömät yli 50v (4)	228	32	
Pitkäaikaistyöttömät (4)	195	12	
Avoimet työpaikat (4)	46	12	
Työttömien lukumäärä 25.1.2011 tilasto (4)	465	63	
Kunnassa asuvien työssäkäyvien lukumäärä 31.12.2009 (2)	2 787	486	2 281 521
Omassa kunnassa työssäkäyvien osuus työssäkäyvistä, % 31.12.2008 (2)	86,7	79,4	67,2
Alkutuotannon työpaikkojen osuus, % 31.12.2008 (2)	8,0	9,9	3,7
Jalostuksen työpaikkojen osuus, % 31.12.2008 (2)	8,1	4,7	23,9
Palvelujen työpaikkojen osuus, % 31.12.2008 (2)	82,4	76,5	71,6
Muiden toimialojen/toimialaltaan tuntemattomien työpaikkojen osuus, % 31.12.2008 (2)	1,5	8,8	0,8
Huoltosuhde ja eläkkeellä olevat			
Taloudellinen huoltosuhde, työvoiman ulkopuolella tai työttömänä yhtä työllistä kohti 31.12.2009 (2)	1,46	1,68	1,35
Eläkkeellä olevien osuus väestöstä, % 31.12.2009 (2)	26,9	29,8	23,5

Tilastoviittaukset:

1. (Väestörekisterijärjestelmä 31.3.2011 tilasto)
2. (Tilastokeskus, kuntatilasto toukokuu/2011)
3. (Samediggi, toukokuu 2011)
4. (Työ- ja elinkeinoministeriö, tilasto 25.1.2011)

KASPA -kehittämishankkeen välittömänä kohdejoukkona ovat Inarin ja Utsjoen kuntien KASPA -työryhmien kokouksiin hankkeen aikana osallistuneet asiakkaat. Toisena välittömänä kohdejoukkona ovat hankkeen aikana KASPA -työryhmissä toimineet nimetyt jäsenet ja kolmantena kohdejoukkona Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikuntaan kaudelle 2008–2011 nimetyt jäsenet, jotka toimivat ryhmässä kehityshankkeen aineiston hankinnan aikana. Kohdejoukko kuvataan triangulatiivisesta tarkastelukulmasta kuviossa 3.



Kuvio 3. KASPA -kehityshankkeen kohdejoukon triangulaatiivinen asetelma.

KASPA -kehittämishankkeen kohdejoukon valinnassa käytettiin kokonaisotantaa. Kohdejoukkoa ja aineiston hankinta-aikaa kuvataan taulukossa 5. Kohdejoukkona olivat Inarin- ja Utsjoen kuntien nimetyt KASPA -työryhmien jäsenet ja kutsutut asiakkaat 1.9.2010–31.3.2011 välisellä ajalla ja Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan toimikauden 2008–2011 nimetyt jäsenet, ajalla 1.9.2010–12.4.2011.

Taulukko 5. KASPA -kehittämishankkeen kohdejoukko ja aineistojen hankinta-aika.

Kohdejoukko	N	Aineiston hankinta-aika
1. Inarin - ja Utsjoen kuntien KASPA-asiakkaat	10	1.9.2010–19.4.2011
2. Inarin - ja Utsjoen kuntien KASPA -työryhmien nimetyt jäsenet	12	1.9.2010– 3.3.2011
3. Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -työryhmään kaudelle 2008–2011 nimetyt jäsenet	34	1.4–12.4.2011

Välittömän kohdejoukon aineisto on triangulatiivinen (kuvio 3) ja siten aineisto käsitellään hankkeessa kolmesta eri näkökulmasta. Aineiston numerus on 56 ja se on hankittu 1.9.2010–19.4.2011 välisenä aikana.

KASPA -kehittämishankkeen kokonaisaineisto on lain 497/2003 voimaantulon 1.10.2003- 12.4.2011 väliseltä ajalta (Taulukko 6). Kokonaisaineiston pitkää aikajanaa selittää taustakartoituksen aineisto, joka pitää sisällään Inarin ja Utsjoen KASPA -työryhmien pöytäkirjat ajalta 1.10.2003–31.9.2010 sekä Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan pöytäkirjat samalta ajalta, 1.10.2003– 1.9.2010. Taustakartoituksessa käytettiin kokonaisotantaa, koska kehittämistyön kannalta loogisin, toiminnan tarkastelun alkamisajankohtana historian näkökulmasta, on lain 497/2003 voimaantulo. Pöytäkirjoja oli Lshp:n KASPA- työryhmiltä käytössä yhteensä 18 kpl, ja siten satunnais- tai harkinnanvarainen otosta, ei ollut luotettavuuden kannalta mahdollista toteuttaa. KASPA -toimikunnan pöytäkirjat ovat julkisia asiakirjoja ja siten kaikkien saatavilla.

Kuntien KASPA -työryhmien kokouksista tehdyt muistiot arkistoidaan terveydenhuollon erillisarkistoihin. Pöytäkirjojen käytöstä ja luovutuksesta vastaa terveydenhuolto, ja lupa pöytäkirjojen kopioinnille ja aineiston käytölle on saatu Inarin ja Utsjoen kuntien johtavilta lääkäreiltä syksyllä 2010. Kehittämishankkeessa muistioiden asiakastietoja ei yksilötasolla käytetty, vaan pelkästään kokonaisuuksina ja teemoina taustatietoihin. Henkilöiden tunnistetiedot poistettiin aineistoa käsiteltäessä ja tutkimusaineisto säilytettiin lukitussa tilassa. Hanketyön päätyttyä salassa pidettävä aineisto tuhottiin lain vaatimusten mukaisesti. Siten tutkimuksen eettisyys oli niin aineiston kuin koko tutkimuksen läpäisevä periaate. Eettisesti kestävä tutkimus merkitsee Anneli Pohjolan (2007, 12) mukaan sitä, että tutkija punnitsee tietoisesti tutkimusprosessinsa eri vaiheiden ratkaisujen kestävyiden ja pohtii niiden merkitykset sille todellisuuskuvalle ja seurauksille, joita hänen tutkimuksensa on luomassa. Hankkeen tausta-aineistosta oli siten tarkoituksenmukaista poistaa asiakastiedot luotettavuuden kärsimättä. Tausta-aineiston otannassa käytettiin niin ikään kokonaisotantaa. Kehityshanketta varten käyttöön saatiin yhteensä 24 työryhmien pöytäkirjaa.



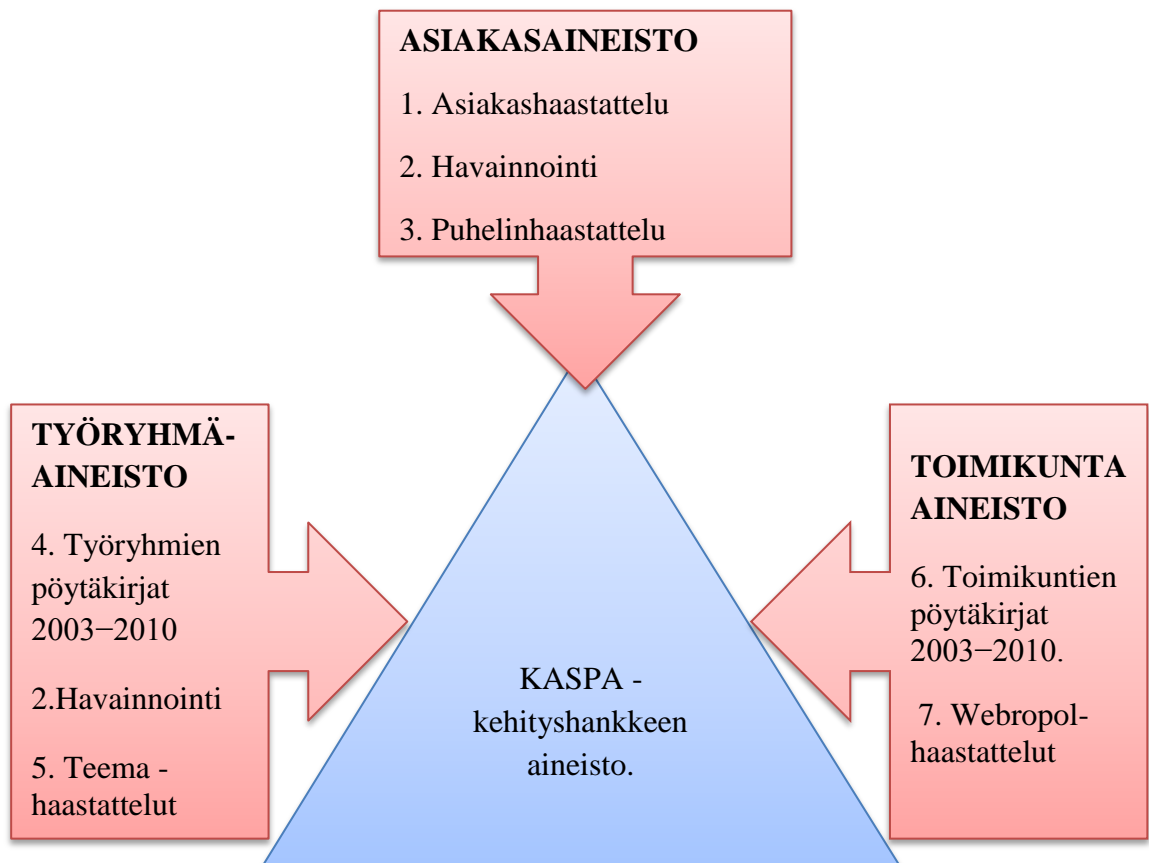
Taulukko 6. KASPA -kehittämishankkeen aineisto, määrä ja ajankohta.

Aineisto	N	Aineistot ajalta
1. *Lapin- ja Länsipohjan sairaanhoitopiirin yhteisen KASPA- toimikunnan pöytäkirjat	8	*toimikausi 2003–2007
**Lapin sairaanhoitopiirin KASPA- toimikunnan pöytäkirjat	8	**toimikausi 2008–2011, aineisto ajalta 2008–2010.
2. Inarin ja Utsjoen kuntien KASPA -työryhmien pöytäkirjat	24	1.10.2003–1.6.2010
3. Puolistrukturoidut asiakashaastattelut	10	2.12.2010–3.3.2011
4. Osallistuvan havainnoinnin havaintomatriisit	8	2.12.2010–3.3.2011
5. KASPA -työryhmien puolistrukturoidut teema -haastattelut.	2	17.1–3.3.2011
6. Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan strukturoitu webropo -kysely	12	1.4–12.4.2011
7. Asiakashaastattelut, puhelimitse	7	19.4.2011
Yhteensä 7 eri aineistoa	79	1.1.2003–19.4.2011

Kehityshankkeen empiirinen aineisto on siis varsin kattava ja koostuu seitsemästä eri aineistosta. Aineiston laajuus ja määrä kuvaavat sitä kuinka haasteellinen ja kattava kehityshanke oli kyseessä. Aineiston määrä ja monimuotoisuus loi omat haasteensa analysointi-, tulos- ja kehittämisvaiheisiin. Kiviniemen (2007, 70) mukaan laadullista tutkimusta voi luonnehtia jatkuvaksi päätöksentekotilanteeksi ja ongelmanratkaisusarjaksi, jossa tutkimusongelma täsmentyy koko tutkimuksen ajan. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysoinnin voi katsoa olevan luonteeltaan toisaalta analyttistä ja toisaalta synteettistä. Aineiston koodausrunko sekä teema-alueiden erittely ja sisäinen jäsenitys asettuu lopulliseen muotoonsa vähitellen, useiden eri analysointivaiheiden jälkeen. KASPA -kehityshankkeen aineisto koostuu pääasiassa

kvalitatiivisesta aineistosta, asiakashaastatteluista, teemahaastatteluista ja osallistuvasta havainnoinnista ja Webropol -kyselystä. Taustakartoitusta varten käytetyt pöytäkirjat ovat puolestaan kvantitatiivista aineistoa. ( Kiviniemi 2007, 71–80).

KASPA -kehityshankkeessa on triangulatiivinen aineisto ja sitä tarkastellaan myös kolmesta eli asiakkaan, KASPA -työryhmän ja KASPA -toimikunnan näkökulmasta. Tutkimusaineiston jakautumista triangulatiivisesti kuvataan kuviossa 4. Kuviossa aineistonumero kertoo myös analysoinnin järjestyksen sekä aineiston hankintajärjestyksen. Havainnointi kohdistui koko KASPA -työryhmään, siten havainnointia kuvaava luku 4 on sekä asiakasaineistoa että KASPA -työryhmäaineistoa.



Kuvio 4. KASPA -kehityshankkeen aineisto triangulatiivisesta näkökulmasta.

1. Ensimmäisessä aineistossa keskitytään puolistrukturoituihin asiakashaastatteluihin, joita on 10 kpl. Haastattelukysymykset ovat liitteenä (Liite 3). Tavoitteena oli selvittää miten asiakkaan ääni kuuluu kokouksissa. Mikä on asiakkaan tämän hetkinen elämäntilanne, minkä verran he tietävät laista 497/2003 ja KASPA -työryhmän toiminnasta sekä omista mahdollisuuksistaan.

2. Toisena KASPA -kehittämishankkeen aineistona ovat havaintomatriisit (Liite 5), jotka on kerätty asiakaskokousten (10 kokousta) aikana ja niitä on yhteensä kahdeksan kappaletta. Aineistohävikki muodostui kokouksen aikataulullisista ongelmista. Havaintomatriisilla niin ikään selvitettiin asiakkaan ja ryhmän välistä vuorovaikusta puheenvuoroissa, sitä kenen ääni työryhmän kokouksissa kuului.
3. Kolmantena aineistona ovat asiakkaiden puhelinhaastattelu 19.4.2011 ja niiden tarkoituksena oli saada kuva siitä, mitä hankkeessa mukana oleville asiakkaille on kuntoutuksen saralla tapahtunut KASPA -hankkeen aikana. Mitä ovat asiakkaan tuntemuksen jälkikäteen? Samalla sain myös nykyisen KASPA -työryhmien toiminnasta tietoa arviointia varten. Puhelimitse tavoitettiin hankkeessa mukana olevista asiakkaista 70 %. Haastattelussa oli seitsemän eri kysymystä, jotka ovat liitteenä (liite 7).
4. Neljännessä aineistossa käsitellään Inarin- ja Utsjoen kuntien KASPA -kokousten pöytäkirjat 1.10.2003- 1.6.2010 väliseltä ajalta. Aineistoanalyysissä kartoitettiin KASPA -työryhmien yleisten- ja asiakasasioiden suhde, kokousten määrä vuositason ja ryhmään osallistuvien nimettyjen jäsenten sekä asiakkaiden määrä/kokous.
5. Viides aineisto koostuu KASPA -työryhmien puolistrukturoidusta teemahaastattelusta (Liite 4), jonka keskiössä on ryhmän toiminnan tarkastelu, niin toiminnan kuin lainkin näkökulmasta. Mitä kehittämisen mahdollisuuksia toiminnalle löytyy ja miten niissä päästään myös käytännön tasolle.
6. Kuudennessa aineistossa käsitellään Lapin ja Länsipohjan sairaanhoitopiirin yhdistetyn KASPA -toimikunnan pöytäkirjat lain voimaantulosta 1.10.2003 aina 1.6.2010 saakka. Pöytäkirjoista kerättiin asiat, jotka koskettavat yhteistyötä kuntien KASPA -työryhmien kanssa. Minkä verran toimintaa kuntien työryhmien suuntaan on ollut ja minkä laatuista se on ollut, sekä onko suunniteltuja ja kokouksessa keskusteltuja asioita viety eteenpäin.
7. Seitsemäs aineisto koostuu strukturoidusta sähköisestä Webropol -kyselystä Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan jäsenille (Liite 6). Kyselyllä selvitettiin miten ryhmän jäsenet kokevat kuntien KASPA -ryhmien onnistuneen lain mukaisen toiminnan

toteuttamisessa ja miten toimikunta on vastannut lain 13§:n tuomiin velvoitteisiin. Webropol Academic on työkalu yliopistojen ja korkeakoulujen tutkijoille ja opiskelijoille Webropol Academic -käyttöympäristö tarjoaa monipuoliset, helppokäyttöiset ja hauskat tiedonkeruun ja analysoinnin työkalut akateemiseen maailmaan mm. lopputukintojen tiedonkeruuseen ja tiedon jalostamiseen. (Webropol)

## 2.5. Tutkimusmenetelmien valinta ja aineiston käytettävyys

Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistämistä nimitetään monistrategiseksi tutkimukseksi (Hirsjärvi & Hurme 2004, 28). KASPA -työryhmän toimintaa koskeva kehittämishanke on monistrateginen toimintatutkimus, triangulatiivisin tutkimusasetelmin. Toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan tutkittavaa todellisuutta ja ratkaisemaan erityyppisiä ongelmia. Tutkittavat eli käytännössä toimivat ihmiset otetaan aktiivisiksi osallisiksi tutkimuksessa (Kuula 2001, 9). Silloin kun tutkimuksella haetaan toimivia ratkaisuja käytännöllisen hyödyn aikaansaamiseksi, soveltuva menetelmä on toimintatutkimus. Käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin ovat ne piirteet, jotka yhdistävät eri toimintatutkimuksia (Kuula 2001, 10). Kehittämishanke suuntautuu KASPA -työryhmien toiminnan kehittämiseen asiakkaan asemaa kehittämällä. Hankkeessa ovat mukana kaikki keskeisesti prosessiin kuuluvat tahot ja tavoitteena on saada kehittämistyön kehä käyntiin ja siten löytää parhaat mahdolliset käytännöt paikalliselle asianmukaiselle toiminnalle. Toimintatutkimus sopii tutkimusstrategiana kaikkialle sinne mistä löytyy sosiaalinen yhteisö, joka haluaa kehittää toimintaansa. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä on sosiaalinen yhteisö jonne saapuvat asiakkaat osallistuvat aktiivisina toimijoina asiantuntijoiden kanssa tutkimaan omaa tilannettaan ja tekemään jatkosuunnitelmia. Mikäli jäsenet eivät sitoudu tavoitteisiin, työskentelyyn ja jatkosuunnitelmiin, niin toiminnasta tuskin on juurikaan hyötyä. (Parkkisenniemi 2004, 76). Siten KASPA -toiminnan kehittäminen lain tarkoitusta vastaavaksi tulisi nähdä toiminnan keskeisimmäksi tavoitteeksi.

Kun kyseessä on monistrateginen toimintatutkimus, niin luonnollisesti mukana on myös kvantitatiivisen tutkimuksen elementtejä. Osa tutkimusaineistosta käsiteltiin tilastollisin tutkimusmetodologian keinoin. Lähinnä kyseessä oli pöytäkirjojen määrälliset ja jotkin sisällölliset teemoitetut aineistot. Näitä ei ole mielekästä analysoida laadullisin

metodein, koska tilanne ei ole opinnäytetyön tekijän kannalta luonnollinen tilanne, tapahtumien ollessa menneisyydessä.

Erot kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen välillä liittyvät lähinnä siihen, mitä halutaan tutkia. Samassa tutkimuksessa nämä tutkimukset voidaan yhdistää, tällöin puhutaan monistrategisesta tutkimuksesta, kuten triangulaatio. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 28). Postmodernissa tutkimuksessa mikään ei saa olla itsestään selvää tai rutiininomaista, joten triangulaatioonkin pitää suhtautua näin ja jos sitä käytetään pitää tietää miksi ja mikä tarkoitus sillä on. Triangulaatio voi antaa uusia ja mielenkiintoisia tuloksia tai se perustelee uusia tuloksia mielenkiintoisella tavalla. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkentaa triangulaation avulla. Tutkimusmenetelmän valintaa perustelen asian monisäikeisyydellä. KASPA -kehityshankkeen tarkoitus ja tavoite on parantaa asiakkaan asemaa ja oikeuksia kuntien KASPA -toiminnalla, lain 497/2003 pohjalta. Asiakkaan asemaa ei voida parantaa pelkästään ottamalla kohdejoukoksi asiakkaat, koska toimivan käytännön takana täytyy aina olla myös asianmukaisesti ja hyvin toimiva työryhmä. Työryhmä on useamman tahon asiantuntijaryhmä, ja siten toiminnan laadusta ei varsinaisesti ole vastuussa kukaan yksittäinen taho vaan kehittäminen kuuluu kaikille työryhmän jäsenille. Tukena toiminnan kehittämisessä lain mukaiseksi ja asiakaslähtöiseksi toimii KASPA -toimikunta. Siten katson loogiseksi, että kaikki tahot ovat mukana, kun selvitetään miten ja mihin suuntaa KASPA -toimintaa tulee kehittää. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 140–142).

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on moninaisen, todellisen elämän kuvaaminen. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja luonnollisissa, todellisissa tilanteissa (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara, 2007). Tavoitteena onkin ymmärtää ja tulkita jonkin valitun ilmiön esiintymisen syitä ja merkityksiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan menetelmiä, joissa tutkittavien näkökulmat ja "ääni" pääsevät esille. Tällaisia ovat mm. teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelu ja erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit. Tutkimussuunnitelma muotoutuu yleensä tutkimuksen edetessä. Tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. (HAMK).

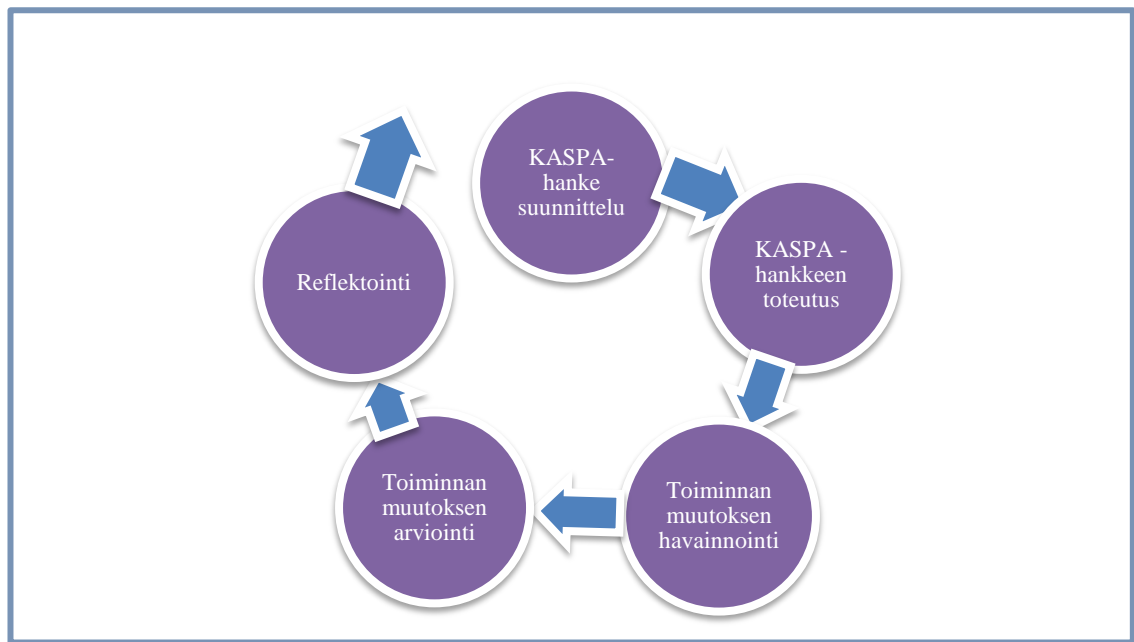
KASPA -kehityshankkeessa kohdetta, eli KASPA -toimintaa asiakkaan ja lain näkökulmasta tutkittiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksella haettiin

syy-seuraussuhteita toiminnassa ja siihen liittyvässä toimintaympäristössä. Hankkeessa tutkittavan näkökulmat ja ääni pääsivät esille, koska aineisto ja aineiston keruumenetelmät olivat KASPA -toiminnassa mukana olevia ja aineistot olivat heidän tuotoksiaan, teemahaastattelut, asiakashaastattelut, havainnointi ja pöytäkirjat.

Kohdejoukko laadulliseen tutkimukseen valitaan harkinnanvaraisesti ja tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. KASPA -kehityshankkeen kohdejoukko on valittu kokonaisotannalla. Tuolloin tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa kanssa, kuin mittausvälineillä hankittavaan tietoon, apuvälineitä voi kuitenkin käyttää (HAMK). KASPA -hankkeessa on aineiston keruun apuna käytetty nauhureita, lomakkeita ja pöytäkirjoja, joiden analysointiin käytettiin osittain myös kvantitatiivisia menetelmiä. Siten KASPA -kehittämishankkeessa on elementtejä myös kvantitatiivisesta tutkimuksesta, mutta pääosin hanke on kvalitatiivisin metodein toteutettu.

Kyseisessä toimintatutkimuksessa opinnäytetyön tekijä toimii myös käytännön tukijana ja kehittäjänä. Toimintatutkimus voidaan kuvata spiraaliksi, jossa toiminta etenee spiraalimaisesti - suunnittelun → toiminnan → havainnoinnin → ja reflektoinnin kautta uuteen kehään. Näin toimien toimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti kehittämistyön aikana. Käytännön kehittämiseen osallistuva tutkija voi aloittaa tutkimuksen missä tahansa kehän vaiheessa ja voi liikkua tutkimuksen aikana kehän vaiheissa edestakaisin. Käytäntöä tutkiva tutkija vaikuttaa aina omalla läsnäolollaan ja toiminnallaan tutkimuksensa kohteeseen, mutta tukijan pitää vaikuttaa tutkimuksensa kohteena olevaan käytäntöön tietoisesti ja avoimesti. Avoin ja tietoinen vaikuttaminen takaa toimintatutkijoiden mukaan myös sen, ettei tutkija voi manipuloida tutkimuksen kohteena olevia tai tutkimusaineistoa. (Saari 2007, 121- 123). Tutkijalla on Vilkan (2006, 76–77) mukaan toimintatutkimuksessa erittäin vastuullinen rooli. Hän osallistuu aina tutkimuskohteesta, yhteiskunnasta ja sen kehityksen suunnasta käytävään julkiseen keskusteluun tutkimusraportillaan. KASPA -kehityshankkeen yhtenä välillisenä tavoitteena on herättää julkista keskustelua lain 497/2003 velvoitteista kunnissa.

KASPA -kehityshankkeella pyritään työryhmien jatkuvaan toiminnan kehittämisen kehään. Toimimalla, havainnoimalla ja reflektoiden käytännön toimia saadaan aikaan pysyvä kehittämisen kehä. (Kuvio 5).



Kuvio 5. KASPA -toiminnan kehittämisenkehä.

KASPA -kehittämishankkeella käynnistettiin kehittämisen kehä ja tavoitteena on, että työryhmissä edetään syklin mukaisesti reflektoiden toimintaa asiakkaan näkökulmasta.

Triangulatiivisen tutkimusasetelman perusidea on tutkia, tarkastella ja mitata tutkittavaa ilmiötä eri näkökulmista. Ideaalitilanteessa jokaisella näkökulmalla on yhtä merkittävä rooli ja siten kyse on saman ilmiön tarkastelusta eri näkökulmista. (Viinamäki 2007, 175–176). KASPA -kehityshankkeessa mitataan ja tukitaan ilmiötä asiakkaan aseman toteutumisesta KASPA -toiminnassa kolmesta eri näkökulmasta: asiakkaan, työryhmän ja toimikunnan. Millaisena toiminta näyttäytyy tänä päivänä ja mikä/kuka on toiminnan keskipisteessä? Triangulaation päätyyppejä on neljä: aineisto-, tutkija-, teoria- ja metodologinen triangulaatio. Aineistotriangulaatiossa hyödynnetään useita erilaisia aineistoja tutkimuskysymyksiin vastattaessa. Aineistot voivat olla joko kvalitatiivisia tai kvantitatiivisia. Tällaisia ovat mm. kyselyt, haastattelut, tilastot ja havainnoinnit. Aineistoa voidaan käyttää joko pääaineistona tai esitutkinta-aineistona muodostettaessa tutkimuksen viitekehystä. (Viinamäki 2007, 181). KASPA -kehittämishankkeessa käytettiin aineistotriangulaatiota. Tutkimusaineisto koostui niin yksilö- kuin rakennetason aineistosta, pöytäkirjat, teemahaastattelut ryhmille ja yksilöhaastattelut asiakkaille sekä havaintomatriisit.

Tutkimuksia, joissa on yhdistetty kvantitatiivista ja kvalitatiivista aineistoa, se analysoidaan myös kvantitatiivisin ja kvalitatiivisin menetelmin ja yhdistäminen

tapahtuu johtopäätöksiä tehdessä. Kvalitatiivinen aineisto voidaan analysoida sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti., jolloin menetelmät täydentävät toisiaan ja menetelmien ote voi vaihdella useilla perusteilla (Hirsjärvi & Hurme 2004, 29- 30).

Hirsjärvi (2004, 31) on jaotellut kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen aineiston käsittelyn ja esityksen tutkimuksessa kolmeen osaan, sen perusteella missä järjestyksessä ne esitetään eli peräkkäin, rinnakkain vai sisäkkäin. Sisäkkäisellä käytämisellä tarkoitetaan sitä, että samoilla menetelmillä ja samanaikaisesti käsitellään tietoa sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti. Kvalitatiivinen aineisto voidaan aina kvantifioida. KASPA- kehittämishankkeen aineisto käsiteltiin sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti. Kvalitatiivinen aineisto on osittain kvantifioitu, kuten asiakashaastattelut, niiltä osin kuin se oli mahdollista huomioiden luotettavuuden säilyminen kvalifioinnin yhteydessä. Aineiston analyysit käsitellään kappaleessa 3, jossa analyysit on tehty jokaisesta aineistosta erikseen, joko kvalitatiivisin tai kvantitatiivisin menetelmin. Hankkeessa käytettiin kokonaisotantaa, mutta numerukset ovat pieniä, joten kvantitatiivinen analyysi ei kaikilta osin ole edustava.

Taustakartoitusta ja esitutkintaa varten hankitut pöytäkirjat vastaavat KASPA - hankkeen taustatiedoille asetettuja tavoitteita saada tietoa toiminnan sisällöstä historian näkökulmasta. Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan pöytäkirjojen hankinta oli hyvin vaivaton ja lyhyt prosessi, koska pöytäkirjat ovat julkisia asiakirjoja. Kuntien KASPA- työryhmäkokousten pöytäkirjojen hankintaprosessi oli monimutkainen ja pitkälinen prosessi aineiston laadun ja laissa (497/2003 10§) olevan tietojen luovutuksen ja säilytyksen vuoksi. Luvan saannin ongelmat olivat siten osittain tietämättömyyteen ja osittain vastuuhenkilöiden tavoittamiseen liittyviä. Lupien hankintaprosessi kesti neljä kuukautta. Tämä kuvaa hyvin sitä, kuinka työlästä ja aikaa vievää on saada hanke käyntiin, sekä kuinka pitkäksi lupaprosessi voi muodostua. Luvat kehityshankkeen toteuttamiseen on pyydetty myös Kelan tutkimusosastolta ja TE -toimen osalta ELY -keskukselta. Kummaltakaan taholta lupaa ei tarvittu, koska hankkeen missään vaiheessa ei käsitelty henkilötietoja, eikä kehityshankkeeseen tarvittu organisaatioiden asiakastietojärjestelmiä.

Avoin haastattelu (strukturoidun haastattelu, syvä haastattelu) on vapaamuotoinen haastattelu tietyistä aihepiiristä. Haastattelu muistuttaa keskustelua, sillä haastattelija ei välttämättä ohjaile keskustelua ja aiheen muutos lähtee haastateltavasta itsestään.



Tällainen haastattelu vaatii paljon aikaa ja yleensä useita haastattelukertoja. (HAMK). Puolistrukturoidut asiakashaastattelut toteutin asiakaskokousten yhteydessä, välittömästi kokouksen jälkeen. Kokouksen alussa esittelin hanketta (Liite 9) ja pyysin kirjalliset suostumukset (Liite 10). Kaikki kokouksiin tutkimusaikana osallistuneet asiakkaat antoivat suostumuksen sekä havainnointiin että haastatteluun. Henkilökohtaisen haastattelun etuja ovat mm. vastausprosentti, joka KASPA- kehittämishankkeessa oli 100. Aineistonkeruun ja käytettävyyden etuja ja haittoja KASPA -hankkeessa kuvataan taulukossa 7. Aineiston hankintatapa ja käyttötarkoitus on eettisesti tarkasteltu jo hankkeen suunnitteluvaiheessa.

Taulukko 7. Tutkimusaineiston hankinnan ja aineiston käytettävyyden edut ja haitat.

Haastattelun edut +	Haastattelun haitat –
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vastausprosentti 100</li> <li>✓ Haastattelut nauhoitettiin</li> <li>✓ Haastattelu oli vaivatonta ja nopeaa</li> <li>✓ Kustannustehokas, ei välittömiä kustannuksia</li> <li>✓ Hankkeen vetäjä toimi haastattelijana, joten koulutus ei ollut tarpeen eikä syntynyt kustannuksia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Litterointi ja analysointi työlästä ja hidasta</li> <li>✓ Kysymyksiä ei jaettu haastateltaville etukäteen</li> </ul>
Osallistuvan havainnoinnin edut +	Osallistuvan havainnoinnin haitat –
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Havainnointi tapahtui osana normaalia työryhmätoimintaa</li> <li>✓ Vahva toiminnan tuntemus → ei vaatinut perehtymistä havainnoijalta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Havainnoinnin kirjaus oli vaikeaa osallistuvan toiminnan yhteydessä</li> <li>✓ Havainnoitavat asiat tuli rajata melko suppeaksi ja kohdistaa vain määrälliseen havainnointiin</li> </ul>
Puhelinhaastattelun edut +	Puhelinhaastattelun haitat –
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nopea</li> <li>✓ Vaivaton</li> <li>✓ Kustannustehokas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tavoitettavuus</li> </ul>
Teema -haastattelun edut+	Teema -haastattelun haitat –
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kohdejoukon valinta helppo, kokonaisotantana</li> <li>✓ Kohdejoukko koostui asiantuntijoista</li> <li>✓ Teema-aiheet tuttuja</li> <li>✓ Aihe kaikille kiinnostava</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Teemoittaminen kysymysten asettelussa</li> <li>✓ Haastateltavien kanssa yhteisen teemahaastatteluaajan löytäminen</li> </ul>
Webropol -kyselyn edut	Webropol -kyselyn haitat –
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Helppo toteuttaa.</li> <li>✓ Ei aikataulusidonnaisuutta.</li> <li>✓ Nopea analysointiväline ohjelmassa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vastausprosentti pieni</li> <li>✓ Ohjelman tekninen opettelu aikaa vievää ja tarkkaa työtä</li> </ul>
Taustakartoituksen pöytäkirjat, edut +	Taustakartoituksen pöytäkirjat, haitat –
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valmis aineisto</li> <li>✓ Taustan ja historian näkökulma hyvin esille pöytäkirjoista ja muistioista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kattavan aineiston hankinta ja saatavuus aikaa vievä ja osittain mahdotonta</li> <li>✓ Analysointi hidasta</li> </ul>

Kokoomataulukosta käy ilmi eri aineistonkeruutapojen edut ja haitat KASPA -hankkeessa. Aineistonkeruumenetelmien valinnan ja käyttötarkoituksen tulee tutkijan aina perustella. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on ollut yleisesti päämenetelmä (Hirsjärvi ym. 2007, 200). Haastattelun valitsin yhdeksi tiedonkeruun menetelmäksi, koska halusin saada asiakkaan mahdollisuuden tuoda esille itseään koskevia asioita esille mahdollisimman vapaasti. KASPA -hankkeessa asiakas on tutkimukselle merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. Haastatteluiden yhtenä etuna on, että kysymykset voidaan antaa haastateltaville etukäteen, ja että oheismateriaalia voi käyttää sekä havainnoinnilla voidaan täydentää aineistoa. Mitään näistä eduista en käyttänyt ja katson, että niistä ei olisi ollut lisäarvoa aineistoon. Oheismateriaaliksi

haastateltavat saivat mukaan kopion laista 497/2003 sekä suostumuksen liitteineen. Kysymyksiä ei jaettu etukäteen, koska se olisi voinut häiritä kokouksen asiakasaiheen käsittelyä. Osallistuvan havainnoinnin suoritin kokouksen aikana, ja siten se toimii kokonaisuutta tukevana aineistona.

Avoin haastattelu (strukturoidun haastattelu, syvä haastattelu) on vapaamuotoinen haastattelu tietystä aihepiiristä. Haastattelu muistuttaa keskustelua, sillä haastattelijalla ei välttämättä ohjaile keskustelua ja aiheen muutos lähtee haastateltavasta itsestään. Tällainen haastattelu vaatii paljon aikaa ja yleensä useita haastattelukertoja. (HAMK). KASPA -kehittämishankkeessa tehtiin yksi haastattelu/ asiakas. Haastattelut nauhoitettiin, ja ne litteroitiin myöhempää käyttöä varten. Avoin haastattelu sopii menetelmäksi silloin, kun henkilöiden kokemukset vaihtelevat paljon, halutaan esille heikosti tiedostettuja tai huonosti muistettuja asioita, tai tutkimusaihe on arkaluontoinen. (HAMK).

KASPA -kehittämishankkeen asiakashaastattelun otokseen ja aineistoksi oli siten luonnollista valita keskeisin kohdejoukko eli henkilöt, joiden asemaa pyritään kehittämistyöllä parantamaan ja joilla on omakohtaisia kokemuksia. Aineisto on relevantti ja otos 100 %, joskin numerus on kohtalaisen pieni, N=10. Kysymykset olivat pääsääntöisesti avokysymyksiä, jotka oli valmiiksi ryhmitelty eli koodattu tutkimuksen kysymysasetteluiden mukaisesti. Haastatteluissa tätä ei tuotu esille vaan keskustelu oli hyvin avointa, joskin kysymyksillä oli numeroitu järjestys. (kts. liite 3).

Haastatteluiden rinnalla, KASPA -kokousten aikana, täytin havaintomatriisia osallistuvan havainnoinnin tutkimusmenetelmän mukaisesti (Liite 5). Kokouksissa oli luonnollisesti mukana KASPA -työryhmään nimetyt paikalla olevat jäsenet sekä asiakas. Kehityshankkeessa havainnoitiin systemaattisesti ja havainnointi kohdistui ennalta määrättyihin asioihin. Havainnot kaikista käytetyistä puheenvuoroista kirjattiin kokouksen kuluessa havaintomatriisiin.

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavan kohteen toimintoihin. Tämä voi tapahtua olemalla enemmän tutkijan (havainnoija osallistujana) tai toimijan (osallistuja havainnoijana) roolissa. Vuorovaikutus tapahtuu pitkälle kohteen ehdoilla ja tutkija vaikuttaa toimintaan mahdollisimman vähän. Havainnoijan osallistumisaste voi

vaihdella eri tutkimuksissa. Havainnoinnin avulla voidaan täydentää kyselyjä ja haastatteluita. (Hirsjärvi ym. 2007, 207–212).

KASPA- kehittämishankkeen osallistuva havainnoinnin tein tukemaan haastatteluita selvittäessä asiakkaan asemaa KASPA -kokouksessa. Aineisto on luotettava, vaikkakin otos on 10 ja numerus on 8. Havainnoinnissa on kaksi aineistohävikkiä ajallisesti päällekkäin sattuneen haastattelun vuoksi. Kehityshankkeen toteuttajana ja KASPA- ryhmän jäsenenä osallistuin kokouksiin sekä oman organisaation edustajana että tutkimuksen havainnoijana. Aineiston analysoin kvantitatiivisin menetelmin ja se esitetään graafisina kuvioina.

Inarin ja Utsjoen kuntien KASPA -työryhmien nimetyille jäsenille tehdyt teemahaastattelut toteutettiin 3.12.2010- 3.3.2011 välisenä aikana. Teemakysymykset ovat liitteenä (liite 4). Teemahaastattelu (puolistrukturoitu haastattelu) sopii samankaltaisiin tilanteisiin kuin avoin haastattelu, jota käytin KASPA -kehityshankkeen asiakashaastatteluissa. Haastattelu kohdennetaan ennalta valittuihin teemoihin, mutta kysymyksillä aihepiirien sisällä ei ole tarkkaa muotoa tai esittämisjärjestystä ja haastateltavien kanssa käydään kaikki samat teemat läpi (HAMK). Ryhmähaastattelulla on myös erityinen merkitys silloin, kun halutaan selvittää miten henkilöt muodostavat yhteisen kannan johonkin ajankohtaiseen kysymykseen (Hirsjärvi & Hurme 2004, 61).

KASPA -kehityshankkeessa teemahaastattelun kysymykset oli lajiteltu teemojen mukaiseen esittämisjärjestykseen, mutta keskustelun kuluessa aiheet menivät sujuvasti sekaisin ja päällekkäin, vaihdellen mietinnän ja aktiivisen keskustelun välillä. Teemahaastattelulle onkin tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi ym. 2007, 203). Teemahaastattelun kesto on yleensä 1 ½ - 3 tuntia. KASPA -kehityshanketta varten tehdyt haastattelut kestivät molemmat noin 1,5 tuntia. Haastattelut nauhoitettiin myöhempää litterointia varten. Teemahaastatteluihin osallistui yhteensä yhdeksän ryhmän jäsentä, joista kaksi kuului molempien kuntien KASPA -työryhmään. Edustettuina olivat kaikki työryhmään lain mukaisesti nimetyt toimijatahot.

Strukturoituihin lomakkeisiin perustuvista kvantitatiivisista kysely- ja haastattelututkimuksista käytetään usein nimitystä survey -tutkimus. Surveyllä on pitkä historiallinen traditio ja nykyisin on käytössä monia survey -tutkimuksen tyyppejä.

(Hirsjärvi ym. 2007, 188–191). Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan jäsenille tein puolistrukturoidun nettikyselyn Webropol -ohjelmaa käyttäen. Kysely sisälsi myös neljä avointa vastauskohtaa. Kokonaisotannon periaatetta käyttäen kysely toteutettiin sitä varten suunnitellulla lomakkeella (Liite 6). Lähetin kyselyt sähköisesti jokaiselle ryhmän jäsenille 30.3.2011, ja sen viimeiseksi vastauspäiväksi kirjattiin 8.4.2011. Tietokoneavusteisen haastattelun etuja on runsaasti: nopeus, helppous, ei turhaa tiedonsiirtoa papereilta tai nauhureilta, jatkokäsittely helppoa, avoimista kysymyksistä saa sanatarkat vastaukset. Haittana voi olla vastausprosentti, joka voi jäädä alhaiseksi. KASPA -kehityshankkeen vastausprosentti oli 35 %, joka on kohtuullinen huomioon ottaen myös lyhyt vastausaika. (Hirsjärvi ym. 2007, 191).

Viimeisimpänä aineistokeruun muotona olivat puhelinhaastattelut, joilla pyrin saamaan asiakkaan näkemyksen ja kokemuksen asiansa käsittelyyn KASPA -kokouksessa siitä, mikä vaikutus oli sillä, että asiaa käsiteltiin kokouksessa ja mitä olisi tapahtunut ilman kokoustakin, sekä oliko kokouksella ylipäänsä vaikutusta asiakkaan asioihin. Aikaisemmin kokousten päätteeksi tehtyjen asiakashaastatteluiden yhteydessä tiedustelin asiakkailta mahdollisuutta ja halukkuutta puhelinhaastatteluun maaliskuun alkuun. Tuossa vaiheessa kaikki ilmoittivat halukkuutensa. Puhelinhaastattelu sopii hyvin jo haastateltujen henkilöiden jatkohaastatteluun (Hirsjärvi & Hurme 2004, 64). KASPA -hankkeen puhelinhaastattelussa oli kyse jatkohaastattelusta, joista oli jo ennalta sovittu asiakkaiden kanssa.. Kaikki puhelinhaastattelut toteutettiin 19.4.2011 ja vastausprosentti oli 70 %, joka on varsin hyvä. Vastaus jäi siten saamatta noin kolmasosalta ja osasyynä tähän oli, että puhelinnumero ei ollut enää käytössä tai siihen ei saatu yhteyttä. Puhelinhaastatteluiden haittana on nimenomaan huono tavoitettavuus ja tämä korostui erityisesti syrjäisellä maaseudulla, jossa operaattoreilla on paikoitellen huonot linkit. Kaikki tavoitetut haastateltavat olivat halukkaita osallistumaan haastatteluun, joskin osalle otin uusintasoiton samana päivänä, koska soittoaikajankoa ei haastateltavalle tuolloin sopinut.

### 3. AINEISTON ANALYSOINTI

#### 3.1 Asiakasaineiston analyysit.

Aineiston runsauden ja monimuotoisuuden vuoksi, jokainen aineisto on analysoitu erikseen ja yhteenveto tuloksista on kappaleessa 4. Tulokset ja kehittämiskohteet esitän soveltaen kehittävän työntutkimuksen menetelmäteoriaa käyttäen, koska kehitysvaihe kokonaisuudessaan ei ole toteutunut ja tulokset ovat siten nähtävissä vasta ryhmien toiminnan ja kehittämisen myötä. Kehitysmahdollisuuksia toiminnalle tutkin lain toteutumisen ja asiakkaan äänen näkökulmasta. KASPA -kehityshankkeella on pyrkimys saada muutosta toiminnan vaikuttavuuteen asiakasnäkökulmasta. Toiminnan pohjana oleva laki antaa velvoitteita kaikille toimijatahoille, mutta jokaisella toimijataholla ovat omat intressit toiminnalle ja siten kriittinen tarkastelu ja kehittämistyö on tarpeen.

##### 1. Asiakashaastatteluiden analyysi

Asiakashaastattelut analysoitiin pääasiallisesti kvalitatiivista sisällönanalyysiä käyttäen. Osa aineistosta on perustellusti myös kvantifioitu. Sisällönanalyysiä voidaan pitää paitsi yksinkertaisena metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysimenetelmään. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 93). KASPA kehityshankkeen haastattelukysymykset on koodauskategorioitu ja vastaukset analysoitu kokonaisuuksiin, joilla haetaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Ryhmittelyn osat ovat

- a) lain tuntemus ja toteutuminen,
- b) informointi ja tiedotus asiakkaalle,
- c) asiakkaan osallisuus,
- d) kokouksen ajankohtaisuus ja ryhmän tuki ja
- e) ennakko-odotukset ja kehittämisesitykset.

a) Lain tuntemus.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyölaista 497/2003 ei kukaan haastateltava ollut kuullut mitään ja lain sisältö oli aivan vieras. *”En todellakaan mitään. En yhtään mitään, en ole kuullukkaan koko laista. Aivan outo. En oikeastaan mitään”*.

Suurin osa, 70 % haastatelluista, tiesi nimetä joitakin KASPA -työryhmän toimijatahotahoja. TE- toimen ja lääkärin edustus oli kaikkein selvintä asiakkaille ja sen jälkeen sosiaalipuoli ja Kela. Mielenterveys- ja perheneuvolan edustuksen tiesi noin puolet haastatelluista, sen sijaan koulupuolen edustusta ei tiennyt kukaan.

Yllättävää oli, että kokouksen jälkeenkään 40 % haastatelluista ei tiennyt kenen puoleen voi kääntyä jos haluaa asiansa käsiteltäväksi KASPA -työryhmässä. Loput 60 % arvioivat ja puntaroivat vastauksia ja esitykset yhteistyötahoista olivat priorisoituna TE -toimisto, lääkäri, Kela ja sosiaalitoimi. Suurin osa asiakkaista kuitenkin tunsi tai ainakin tiesi ryhmän jäsenet ja sen perusteella kykeni arvioimaan tahot joiden puoleen voi kääntyä.

*”Että mie tulen teijän tykö- no jollekki teille vaikka. No nyt tiään että työvoimatoimiston kautta on mahdollisuutta, aikasemmin ei ollu tietoa. Työvoimatoimiston kautta asioin. No, onko lääkäri tai terveydenhuolto- no onko Kela kans. Onko se tuo sosiaalinen puoli ja niinkö työvoimapuoli. En tiedä kyllä, ehkä minä olisin Kelan puoleen kääntynyt.”*

Kirjallisen suostumuksen oli asiakkaiden oman muistin mukaan kirjoittanut 60 % ja yksi kirjoitti sen haastattelutilanteessa. Loput haastatelluista eivät joko muistaneet onko sellainen tehty, sitä ei ollut tehty laisinkaan tai mahdollisesti tehty jo aikaisemman osallistumisen yhteydessä.

b) Informointi KASPA -toiminnasta asiakkaan näkökulmasta

KASPA -toiminasta on kerrottu noin 60 % lle asiakkaista jotakin, ja lähinnä se on ollut kutsun yhteydessä TE -toimen edustajalta tai työhön valmentajalta. Tietämys ryhmän merkityksestä ja tavoitteista oli kuitenkin hyvin vähäistä.

*”Minä olen kuullu työvoimatoimistolta tämmösestä ryhmäkokouksesta. No tänä päivänä olen kuullu tästä, mitä oli tämä haastatelu, en minä oikein vielääkään tiää mikä se oli. Nyt kuulin työvoimasta, että niin tämmönen järjestäytyy tämän talven aikana, piti olla aikasemminki, muttei saatu lääkäreitä. No ei ole paljon kertonut*

*kukkaan, minulle se on sillalailla outo. En minä tienny mikä tämä on, koko Kasper –koko ryhmä”.*

Kutsun kokoukseen asiakas oli saanut TE -toimen edustajalta 80 %:ssa tapauksista ja loput olivat sosiaalitoimen kutsuja. Suurimmalle osalle asiakkaista oli kerrottu ryhmästä tapaamisen yhteydessä ja kutsu esitetty samalla kertaa. Osa kutsuista oli saapunut myös kirjekutsulla. Aikaisemmin KASPA -kokoukseen oli osallistunut 20 % asiakkaista. Keskusteluissa KASPA -työryhmän kokoonpano ja tarkoitus myös osittain sekoittui mm. kuntoutusjaksojen loppupalaveriin, jossa yleensä on edustettuina laitoksen kaikki kuntoutuskokonaisuudesta vastaavat henkilöt.

Informoinnin perusteella tieto ryhmästä ja kokoontumisen tarkoituksesta painottuu haastateltavien vastauksista selkeästi työkyvyn selvittelyiden puolelle, yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Haastatelluista asiakkaista 60 %:lla oli näkemys, että kokouksessa keskustellaan asioista yhdessä asiantuntijoiden kanssa ja kartoitetaan mahdollisuuksia koska ei ole työkykyinen.

*”Soli vaan tämmönen, että koitetaan pohtia niinkö jatkoa, koska tavallaan on niinkö vajaakuntoinen työntekijä-työnhakija ja sitten tavallaan niinkö joutuu roikkumaan työvoimatoimistossa, et oo kuitenkin työkykyinen sillä lailla ja saa niinkö pisteen johonkin-jollekin asialle, se oli niinkö se lähinnä. Se on vaan niinkö kuntoutuskartoitus sanotaan näin. Jutellaan eri osapuolien kanssa ja kartoitetaan mahdollisuuksia. No tarkoituksena oli se, että siinä selevitetään just näitä ongelmatapauksia mitä on, ja minun kohalla ku on noita vaikeuksia niin paljon ja kielteisiä päätöksiä paljon, käsitellään asia niinkö, puolueettomalla ja laajemmalla taholla, sillai se työvoimatoimisto esitti sen asian. No kerrottiin, että tulee tämä, kerrottiin että tulee suunnitelmaa eteenpäin ja tässä on nämä eri viranomaiset tällä tavalla, että saahaan tehdä niinkö, tehtyä saman pöydän alla, että niinkö tiesin tämän homman.”*

Kokouksiin osallistuvista ja haastatelluista asiakkaista 40 %:lla ei ollut kuvaa siitä mikä on kokouksen tarkoitus ja tavoite. He joko eivät tienneet sen merkitystä tai merkitys oli koettu mahdolliseksi sanktioksi kuten asiakas kuvaa *”Ei ollu muutako, että sanottiin että saattaa mennä työmarkkinatuet jos ei tule tänne.*



c) Asiakkaan äänen kuuluminen kokouksessa

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että heitä kuultiin kokouksessa ja he saivat asiansa tuotua esille. Tulos on todella hyvä ja vastaukset vaikuttivat hyvin vilpittömiltä. Jokainen tietysti itse määrittelee oman asiansa ja sen esille saamisen, mutta se, että aito dialogi on toiminut ryhmässä, on erinomainen asia ja hyvä lähtökohta kuntoutuksen edistymiselle.

KASPA -kokoukseen osallistuvien asiakkaiden kuntoutus, terveydentila ja työllisyys kierteen katkeamiseksi ei ole löydetty vastauksia tai ratkaisuja. Tätä kuvaa myös asiakkaiden omat tuntemukset. Asioihin ei välttämättä löydy ratkaisua KASPA -kokouksessakaan, mutta yhteisillä sopimuksilla päästään kuitenkin eteenpäin. Epävarmuus tulevasta on kuitenkin uuvuttavaa ja kesken olevat asiat aiheuttavat turhautumista ja toivottomuutta.

*”Se jäi pahasti kesken, kun ei ole vielä kaikki selevillä nuo. Kyllä mun mielestä koska olen niin kauan roikkunut ja se ei ole kivaa se roikkuminen. Ei ollu kysymyksiä ei, mutta mulla oli vastauksia, minulta kysyttiin niin paljon, vastasin. Kyllä mä uskoin, että te kuuntelit. Kyllä kait sitä kuultiin —uskon ainakin niin. Kyllä, kyllä olen tyytyväinen. Joo, kyllä minä sain asiani tuotua mikä mulla on. Kyllä minusta kuunneltiin yllättävän hyvinkin. Joo kaikki oli niinkö, oli positiivinen homma todella. Kyllä kuultiin ihan riittävästi”.*

Vastaukset mielessä oleviin kysymyksiin koki jokainen saaneensa, ja vastukset voi kiteyttää seuraavaan kommenttiin, ”kyllä sain, ne mitä minulla oli silloin mielessä”.

d) KASPA- kokouksen ajankohtaisuus ja sopimukset jatkosta asiakkaan kokemana

Ajankohtaisuuden koko liki puolet liian myöhäiseksi, mutta kuitenkin kokoontuminen koettiin hyväksi viimeistään tässä vaiheessa.

*”No, aiheellinen on, mutta jos ajatellaan ajankohtainen olis saanu ehkä olla 4-5 vuotta aikaisemmin. Ajankohtainen se on nyt, mutta kaikkein pahimpana aikana, sanotaan 2006, olisi ollut paikallaan.. tieto ei ole kulkenut. Aiheellinen, mutta ajankohtaisuus olisi voinut olla joku vuosi aikaisemmin, mutta kyllä se oli nyt ajankohtainenkin hyvä on, viimeistään nyt. No oli, ja hyvä että lääkäri oli paikalla. Enhän minä tajunnu sitä, että työvoimatoimistokaan ei ole tiennykkään noista minun hommista, muutako mitä olen kertonu, noista sairauksista sen kummempaa”.*

Jokainen haastateltava koki, että jotain konkreettista oli sovittu. Vastaukset eivät kuitenkaan olleet kovin varmoja ja asiakkaalla oli tuntemus siitä, että ne ovat vähän ilmaan jääneitä asioita, sekä kenen vastuulla mikin asia on tästä eteenpäin.

*”Niin että viiään sinne kuntoutukseen se asia, sinne käsiteltäväksi. eei, no ei nyt oikeastaan –terveydentilan tutkiminen tais olla ainua, katotaan.. No jatkotoimenpiteet ois, että pitää olla, no aktivointijuttuja, kurssitusta tai kuntoutusta tai työelämään palautusta”.*

Yhdyshenkilön tiedosti nimitetyksi 80 % haastatelluista, joskin osa vastaajista tulkitse yhyshenkilön TE -toimen edustajaksi, koska oli työvoiman kirjoilla tai kutsu KASPA-kokoukseen oli tullut sieltä kautta. Vastatusten perusteella 50 %:lla yhyshenkilö on TE- toimi ja 20 %:lla Kela, 10 % ilmoitti lääkärin ja loput 20 % ilmoitti, että yhyshenkilöä ei ole.

Jatkotapaamisia seuraavaan kokoukseen ei sovittu kenenkään kohdalla, vaan asiat etenivät yhyshenkilön kautta, joka haastateltavien kohdalla tarkoitti lähinnä jatkotutkimuksia, lääkärinlausuntoa ja sen myötä tulevia jatkotoimenpiteitä.

*”Ei ennenkö tulee nää lausunnot, niin sitten puhelinsoitoilla. Minähän käyn työvoimatoimistossa 1.3. ja mä todennäköisesti ehdin tuon terveystakeskuspuolen hoitaa siinä niin – mä sitten varmaan keskustelen siellä jatkosta sitten, mullon taas sitten enemmän tietoa mitä ne kyselee , niin minä pystyn heittää taas vähän faktaa sisällä, sitten katotaan uuestaan.”*

#### e) Asiakkaan ennakko-odotukset ja kehittämissuhteet KASPA -työryhmän toimintatavalle

Ajatuksia siitä, mihin kokoukseen asiakkaat ovat tulossa:

*”Minä ajattelin niinkö näin, että ne on asiantuntijoita, mutta mä en oikein niinkö tiennyt mitä minä oikein odotan, siis mihin minä tulen Vaikka asiantuntijoita on ympärillä ja mitä työvoimaneuvoja sano mulle että minä olen niinkö keskipiste koska minun asiaa siinä ajetaan”.*

Käsityksiä siitä, että KASPA - kokous on luennointia tai kuulustelua ja asiakas on kuunteluoppilana, kävi ilmi useammasta vastauksesta.

*”Miten se menee ja sitä jännittää vähän että mikä kuulustelu se on, mutta ei sitä sitten ollukkaa, parempi mieli lähtiä kun on saanu jutella. Enemmän ajattelin kuulusteluna, mutta enemmän se on sitäki että ite saa sanoa. No enhän minä osannu oikeastaan ajatella mitään, minä vaan ajattelin että mitähän ne siellä oikeastaan minulle paasaa, niin – minä olen kuunteluoppilana – te täällä jotaki luennoitte minulle- niin minä ajattelin, eikä toisin päin. No ei oikeastaan ollut sen kummemmin ennako-odotuksia, no oikeastaan se mitä vähän oli niin ne kyllä ylitty sen keskustelun aikana, asioista keskusteltiin niinkin paljon ja tuli niitä ongelmakohtia esille ja sai jonkilaisen, jopa vastauksenkin.*

Lääkärin läsnäoloa kokouksessa kaipasivat kaikki ne, joiden kokouksessa terveydenhuollon edustus ei ollut paikalla (3 kokousta). Ennako-odotuksissa heijastuu viranomaislähtöisyys, luennointi ja kontrolli. Asiakkaalla on ollut kuva, että he tulevat ikään kuin raadin ääreen ja kuuntelevat mitä heille ”paasataan”. Kokouksen jälkeen ennakkokuvat tilanteesta olivat muuttuneet ja tilaisuus kuvattiin positiiviseksi kokemukseksi, koska heitä oli aidosti kuunneltu.

Jos KASPA- työryhmään olisi mahdollista varata aika netistä tai puhelimitse, puolet haastatelluista olisi käyttänyt tätä mahdollisuutta hyväkseen. Vastaukset tältä osalta voidaan kiteyttää, *”olis in ihan varmasti, ihan varmasti”*. Vastaus kuvaa hyvin varmuutta ja tahtoa saada omaa elämää koskevat asiat kuntoon viivytyksettä. Osa haastatelluista koki esteeksi omalle toiminnalle sen, ettei ole tietoa toiminnasta ja sen tuomista mahdollisuuksista. Myös kokouksen koollekutsuminen koettiin ongelmaksi ja siten he katsoivat, että on parempi, kun se hoidetaan viranomaisten toimesta.

KASPA -työryhmän toimintatavan kehittämiseksi esitetyissä vastauksissa, nousee esiin se ettei kokouksesta ja sen tarkoituksesta kunnolla tiedetä ja siihen ei ole osattu valmistautua. Esityksenä oli mm. asiakkaan valmistautumislomakkeen laatiminen. Lisäksi kaivattiin lääkäri aina paikalle, koska jokaisessa kokouksessa sitä ei ollut. Kokouksia pidettiin hyvinä ja toimivina, lisäksi asiakas koki kaikkien asiantuntijoiden läsnäolon hyvänä ratkaisuna, koska silloin välttyttiin viranomaiskierrokselta ja ryhmässä mukana oleville syntyi yhteinen näkemys asioiden tilasta.

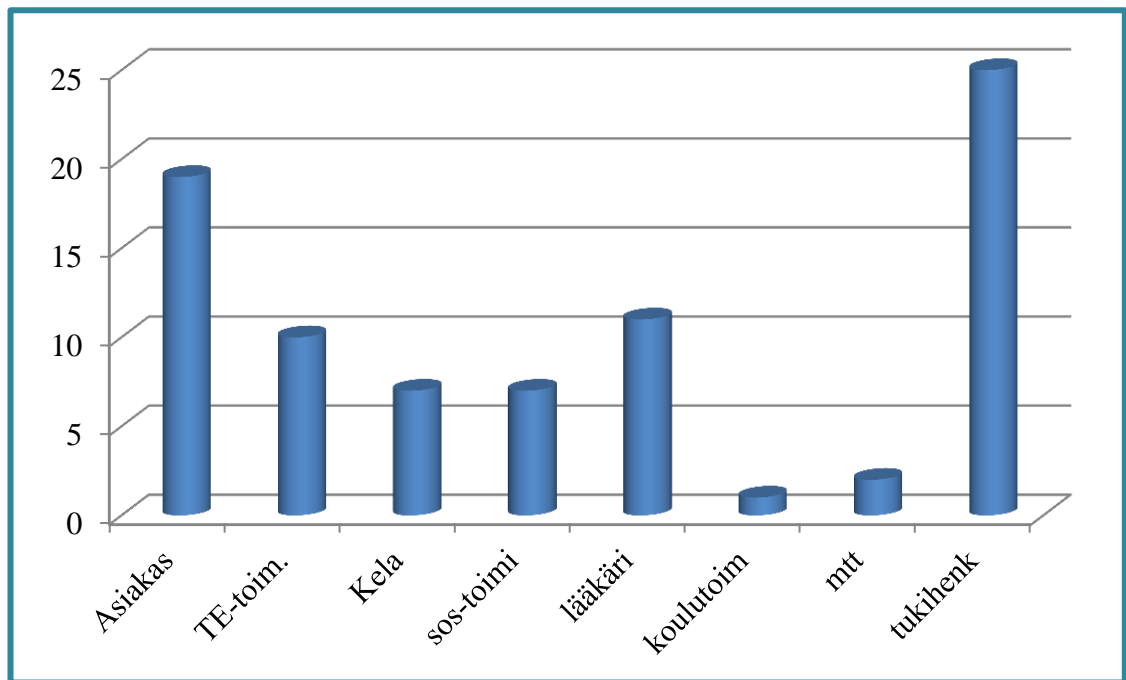
*”Ketä, kenen asioita käsitellään, sitä enempi ohjeistetaan enkä pikkusen pitemmälle siinä, tehä semmosen ohjeistuksen, olis parempi niin, se, ehkä se*

*antais ,palaveri –kokkous, antaisi enempi sillon kaikille muutenkin, jo se ois se kohe valamistatunut siihen paremmin, ja tietäis mistä oikeasti on kysymys Mikä vois olla esimerkiksi se uus ammatti tai ala mitä vois, niinkö alakaa kouluttautumaan. Ihan vaan vaikka semmonen A4 ja sitten saattaa olla semmosta uuttakin tietoa mitä on tapahtunut ja ne omat ajatukset, että ne mahdollisesti kirjannu ihan sinne paperille vaikka, vois sitten vaikka jakkaa siellä niille tahoille, että tämmösiä ajatuksia”.*

## 2.Osallistuvan havainnoinnin analyysi

Osallistuvan havainnoinnin analysointi on tehty puhtaasti kvantitatiivisin menetelmin. Käytetyt puheenvuorot on jaettu kokouksiin osallistumiskertojen määrällä. Asiakas, TE-toimiston, Kelan, sosiaalitoimen sekä koulutoimen edustaja ovat osallistuneet kaikkiin havainnoitaviin kokouksiin. Kokouksella tarkoitetaan tässä tapauksessa yhtä asiakaskokousta. Havainnoitavia kokouksia oli kahdeksan. Lääkäri osallistui viiteen havainnoitavaan kokoukseen, mielenterveys- ja perheneuvolan edustaja osallistui kahteen asiakaskokoukseen ja asiakkaan tukihenkilö yhteen kokoukseen.

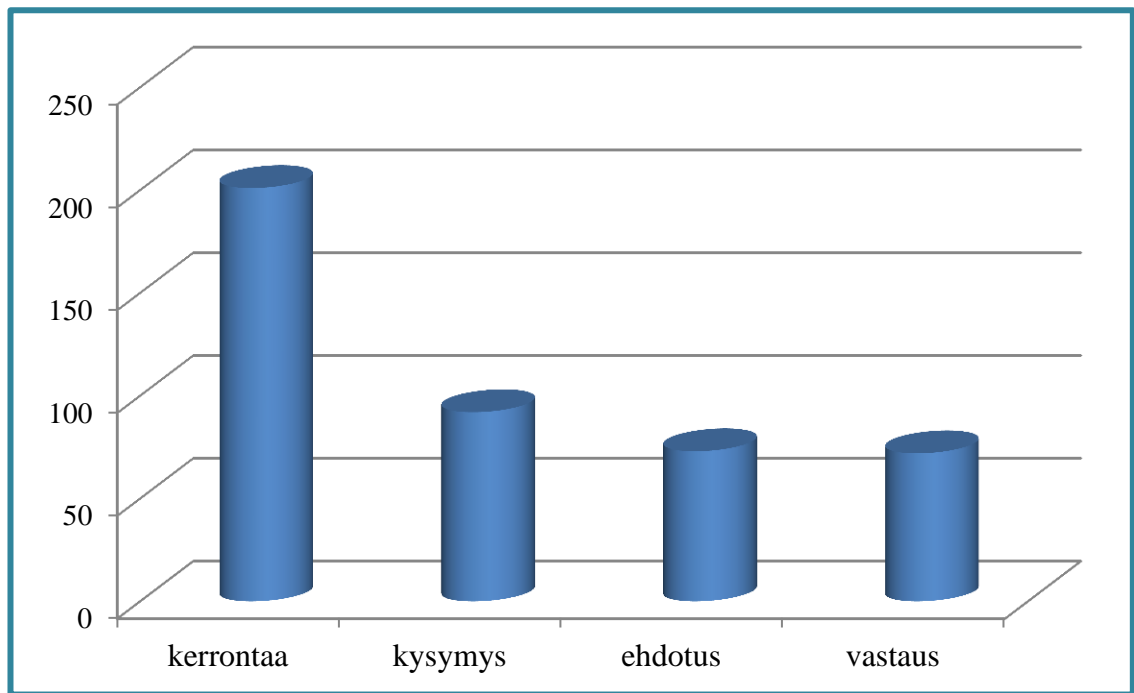
Tukihenkilö käytti eniten puheenvuoroja ts. toimi aktiivisesti asiakkaan äänenä (kuvio 6). Mikäli tukihenkilön käyttämät puheenvuorot lisätään asiakkaan ääniin, se luonnollisesti nostaa asiakaspylvästä 22 puheenvuoroon, joka on todellisuutta kuvaavampi luku puhuttaessa asiakkaan ”äänen” esille saamisen keskiarvosta. Kuviossa 6 tukihenkilön ääni on jätetty erilliseksi pylvääksi, koska kyse oli yhdestä tapauksesta ja siten pelkästään asiakkaiden puheenvuorojen keskiarvo on 19.



Kuvio 6. KASPA -asiakaskokousten kaikkien käytettyjen puheenvuorojen keskiarvo.

KASPA -kokouksessa eniten puheenvuoroja käytti asiakas ja seuraavaksi eniten lääkäri. Tämä kuvaa sitä tyypillisintä tilannetta kehittämishankkeen kunnissa. Tätä tukee myös asiakkaiden haastatteluiden vastaukset, ts. lääkärin mukanaolon tärkeys. Asiakkuudet ovat ns. voimassa muiden keskeisten asiakkaan asioihin liittyvien tahojen kanssa, mutta katkenneet terveydenhuollon puolelle. Luonnollisesti näiden kahden välille syntyi eniten dialogia.

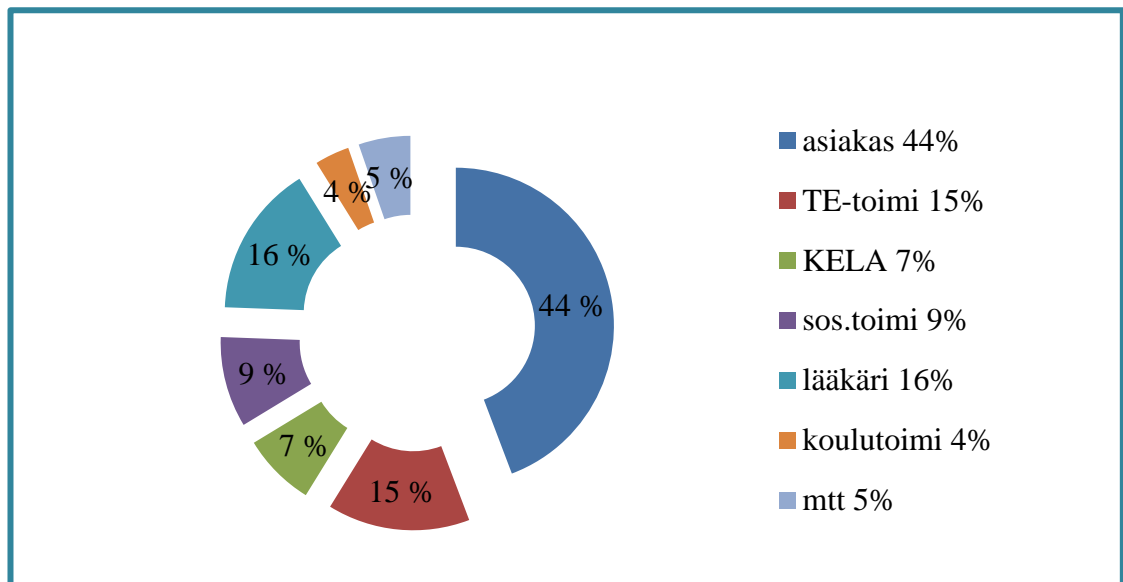
Havainnoinnin toisena arvioinnin kohteena oli puheenvuorojen laatu, eli oliko käytetty puheenvuoro kysymys, vastaus, ehdotus vai kerrontaa. Kuvio 7 käy ilmi, että käytetyistä puheenvuoroista, joita yhteensä 438, oli miltei puolet kerrontaa. KASPA-kehityshankkeessa kerronnalla tarkoitetaan havainnoinnissa käytettyä puheenvuoroa, jolla pyritään selventämään asiaa tai kertomaan oma näkemys ja kokemus asiasta. Kerrontaan ei odoteta vastausta, joskin se usein saa aikaan kysymyksen ja siitä edelleen kerrontaa.



Kuvio 7. KASPA -kokouksen puheenvuorojen laatu.

Havaintomatriisista jätettiin pois käytetyn puheenvuoron sävy, eli oliko puheenvuoro sävyltään positiivinen vai negatiivinen. Osallistuvana havainnoijana en tähän kyennyt, koska tärkeysjärjestyksessä päällimmäisenä asiana kokouksessa oli kuitenkin asiakas-asian käsittely. Kokouksiin osallistujana ja ilman havaintomatriisiin kirjausta voin todeta, että keskustelut ja käytetyt puheenvuorot olivat pääsääntöisesti positiivia sävyiltään. Kritiikkiä tuli lähinnä siitä ettei lääkäri ole paikalla tai terveydenhuollon yleisestä toimimattomuudesta.

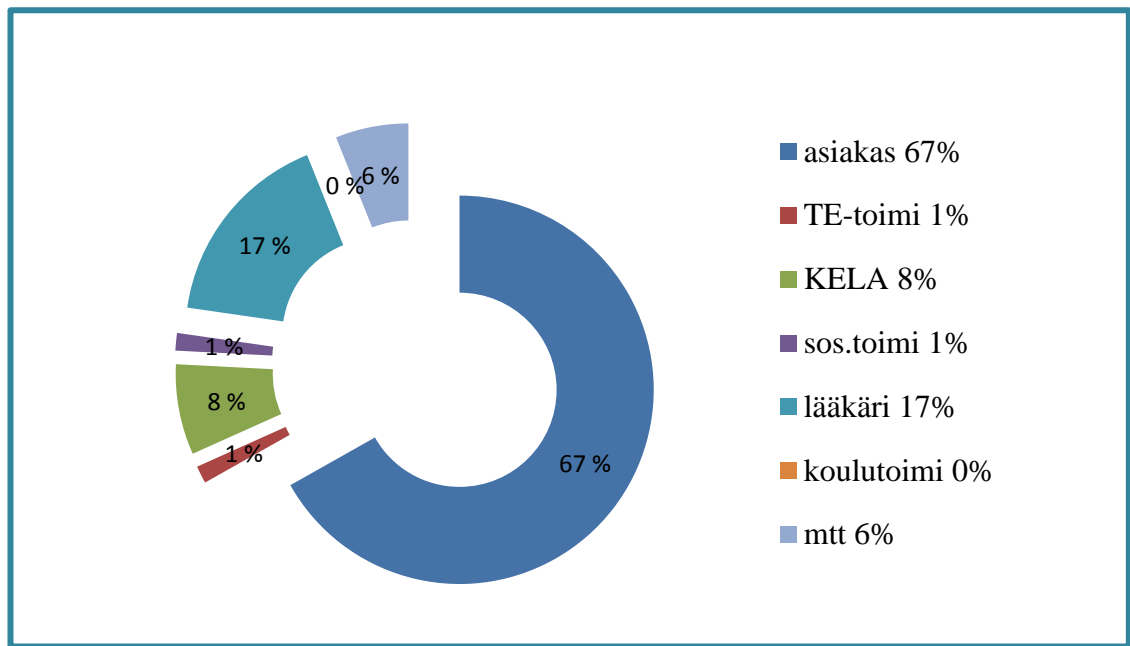
Palettia, josta KASPA -kokous muodostuu dialogin näkökulmasta, on hyvä tarkastella myös kokonaisuutena. Kuviot 8-11 kertovat selkeästi asiakkaan äänen kokouksessa. Kuviot on rakennettu ikään kuin pyöreäksi kokouspöydäksi, josta jo pelkän värin tai palasen perusteella voi päätellä esim. asiakkaan äänen kuuluvuuden. Asiakkaan ääni kuuluu vahvimmin kerronnassa, joka on kokouksen tarkoituskin (Kuvio 8). Tämä kuvaa työryhmän tahtoa ja halua saada asiakkaan ääni kuuluville ja nimenomaan hänen omana kertomanaan. Luonnollisesti keskustelun kuluessa syntyy myös kysymyksiä eri tahoilta ja ne kohdistuvat pääasiassa asiakkaaseen, sillä kaikista vastauspuheenvuoroista 67 % oli asiakkaan puheenvuoroja. Kysymyksillä pyritään luonnollisesti saamaan mahdollisimman hyvä kokonaiskuva tilanteesta ja koota palapelin palaset yhteen.



Kuvio 8. KASPA -kokouksen käytetyt kerrontapuheenvuorot prosentteina.

Kokouksien luonnolliseen kulkuun ja dialogiin kuuluu, että asiakasta kuunnellaan ja hänen ääni halutaan saada kuuluville. Havaintomatriisin tulosten perusteella KASPA-hankeen aikana kokouksissa asiakkaan kerronta-puheenvuoroja oli suhteellisesti kaikkein eniten, eli 44 % kaikista käytetyistä puheenvuoroista. Tuloksen perusteella asiakas on saanut oman äänensä hyvin kuuluville, ja tätä näkemystä puoltaa myös asiakashaastattelun tulokset.

Arvioitaessa sitä keneltä myös kysytään eniten, kuvaa hyvin kuvio 9, joka kertoo vastauspuheenvuorojen määrän. Tätä kuvaa myös asiakashaastattelun kommentti, ” *ei minulla ollut kysymyksiä, mutta vastauksia oli paljon, minulta kysyttiin niin paljon*”.

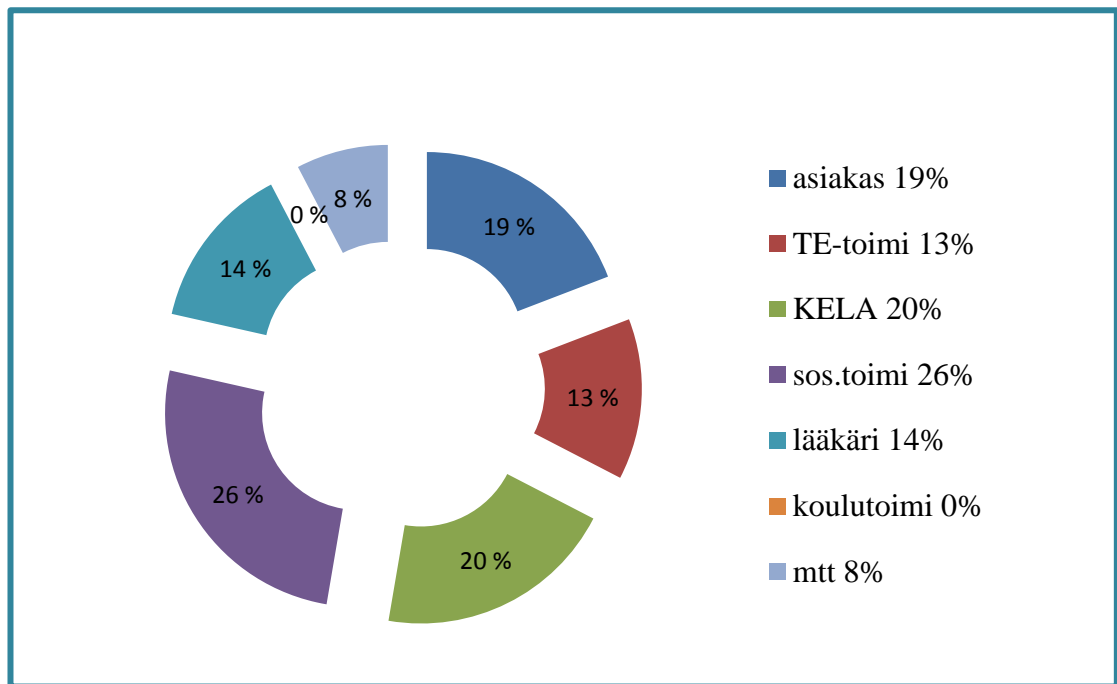


Kuvio 9. KASPA -kokouksessa käytetyt vastauspuheenvuorot prosentteina.

Havainnointitulosten perusteella kaikkiin kysymyksiin vastaa asiakas 67 %, joka on hyvin huomattava määrä. Luonnollisesti tarkentavia kysymyksiä esitetään ja vastauksia halutaan saada, jotta kokonaiskuva hahmottuu. Mikäli kerrontapuheenvuorojen määrä oli asiakkaan kohdalla vähäinen, tämä näyttäytyi saman asiakkaan kohdalla vastauspuheenvuoroina. Tätä ei kuitenkaan vähäisen otoksen vuoksi analysoida. Tarkempi ja seikkaperäisempi aineiston hankinta vaatisi tutkijana havainnointiin osallistuvan roolin ja diskurssianalyysin tai keskustelunanalyysin. (Hirsjärvi ym. 2007, 220–223. KASPA -kehityshankkeen resurssien ja tarkoituksen kannalta tämä ei ollut tarkoituksenmukaista eikä tarpeellista.

Kysymyksiä esitettiin kokouksessa suhteellisen tasaisesti, joka kuvaa kaikkien osallistuvaa läsnäoloa. Kysymykset kohdistuivat niin asiakkaalle kuin toisen organisaation edustajalle. (Kuvio 10).

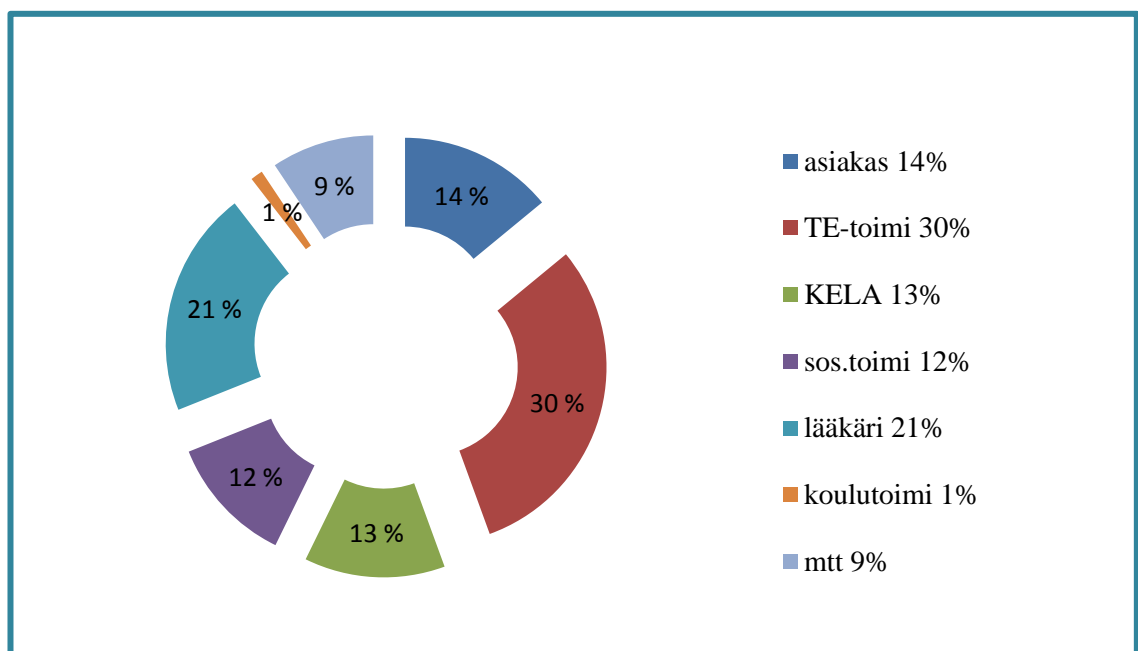




Kuvio 10. KASPA -kokouksessa käytetyt kysymyspuheenvuorot prosentteina

Kysymyksiä oli suhteessa eniten sosiaalitoimella, Kelalla ja asiakkaalla, mutta jakauma oli näiden kolmen kesken tasainen. Koulutoimen puheenvuoroja kysymyksissä ja vastauksissa ei ollut lainkaan. Mikä kuvaa ryhmän rakennetta aikuisväestöstä, jonka terveydentila, kuntoutus ja työllistyminen ovat kyseisellä hetkellä keskeisimpiä selvitettäviä asioita elämässä.

Ehdotuksia ja ratkaisuja asian eteenpäin viemiselle kuvaa havainnoinnin ehdotuspuheenvuorot kuviossa 9.



Kuvio 11. KASPA -kokouksessa käytetyt ehdotuspuheenvuorot prosentteina.

Ehdotuspuheenvuorot jakaantuivat suhteellisen tasaisesti, joka kuvaa vuorovaikutteista dialogia ryhmässä. Asiakkaiden ääni ehdotuksissa oli pienin kaikista hänen käyttämistään puheenvuoroista. TE -toimen osuus ehdotuksista oli kaikkein suurin, mutta tähän lukuun yksi vaikuttava tekijä on toisen KASPA -työryhmän puheenjohtajuuden rooli, jolloin puheenjohtaja tekee yhteenvetoja ehdotusten muodossa. Ehdotukset olivat siten myös osittain kysymyksiä muille ryhmän tahoille. Kaikista ryhmään kutsutuista asiakkaista oli 80 % TE -toimen kutsumia, joten mahdollisuudet TE -toimen toimenpiteille oli jo kartoitettu, ja siten ehdotus ei täysin kuvaa puheenvuoron omistamista.

### Asiakkaiden puhelinhaastatteluiden analyysi

Puhelinhaastattelut toteutettiin 19.4.2011 ja vastausprosentti oli 70 %. Hävikki muodostui yhteysongelmista ja puhelinnumerojen vaihtumisesta. Kysymyksiä oli 7, jotka ovat liitteenä (Liite 7). Vastatusten mukaan elämäntilanne ei ollut oleellisesti muuttunut kenelläkään. KASPA -kokouksessa sovitut asiat olivat edenneet sovitusti. Kaikilla kokoukseen osallistuneilla terveydentilan selvitykset ovat olleet tuolloin ensisijaiset toimenpiteet. Osa odottaa edelleen jatkotutkimuksiin pääsyä ja lähetteet erikoissairaanhoidon ja/tai työkykyselvityksiin on tehty, joko TE -toimen tai terveydenhuollon toimesta. Yksi asiakas on siirtynyt TE -toimen kirjoilta Kelan sairauspäivärahalle. Pettymyksiäkin oli lääketieteellisten tutkimusten osalta koettu, koska mitään vaikutusta parempaan suuntaan niillä ei ole asiakkaiden mukaan saatu. Osaksi kritiikkiä oli myös tutkimukseen pääsyn hitaudesta tai tutkimusten kesken jäämisestä.

Työryhmän edustaja on ollut sovitusti yhteydessä asiakkaaseen 50 %:ssa tapauksista sekä vienyt asioita eteenpäin sovitulla tavalla 50 %:ssa asiakkaat ovat huolehtineet kokouksessa sovitut itselle jääneet asiat, kuten mm. lääkäriajan varaamisen tai sopimusten ja suostumusten allekirjoitukset ja tapaamiset. Siten kenenkään haastatellun kohdalla asiat eivät ole jääneet hoitamatta eteenpäin. Kokouksista ei ole kukaan saanut muistioita, mutta asiat olivat kuitenkin sovitusti edenneet. Toisaalta kaikkien asiakkaiden asiat olivat vielä jollain tapaa kesken, mutta liikehdintää eteenpäin oli tapahtunut. Kokemukset kokouksen tärkeydestä koettiin pääasiassa hyvänä.

*”Kyllä se tärkeä oli, muutoin ei olisi mennyt eteenpäin. Kyllä sillä vaikutus oli – nehän lähti nuo asiat rullaamaan eteenpäin. Ainahan se kannattaa, hidasta on eteenpäin meno, mutta aina edistystä. Asiat menee valitettavasti turhan hitaasti eteenpäin. Ihan hyvä, nyt liikahti asia eteenpäin. Kannatti käydä ja ohjeita sai – lääkäriin heti. Muutoin olisivat asiat jääneet venymään – hyötyä oli ilman muuta – mutta pitää odotella lopullista päätöstä – Kela ottaa yhteyttä kun lausunto saapuu. Ehdottomasti kannatti, selvensi kaikki asiat ja kaikki tuli samaan aikaan, selvensi myös virkakielen ja kaikki muutkin sai tiedon kerralla. – valon tunnelin päähän. Tuli itsellekin selventävä kuva tilanteesta.”*

Osalle oli jäänyt tai myöhemmin muodostunut turhauttava ja toivotonkin tunne asioiden etenemisestä ja vaikutuksesta.

*”Tyhjän päälle jäin, jos olisin nuorempi ja terve, niin silloin varmaan olisin saanutkin jotain. Lääkärissä olen käynyt, mutta eivät vaivat siitä parane ja muutu. Ei ollut hyötyä, koska lääkäriä ei ollut silloin mukana. Toinen lääkäri löytää vian ja toinen sanoo, ettei ole mitään tehtävissä, ei oteta vakavasti. Odotellaan kun tutkimukset ovat valmiit ja mitä sitten voidaan tehdä.”*

### 3.2 KASPA -työryhmän aineistoanalyysi

Työryhmän aineiston analyysi pitää sisällään kaksi eri aineistoa, eli tausta-aineistoa varten hankitut pöytäkirjat ja ryhmähaastatteluna toteutetut teemahaastattelut molempien kuntien KASPA -työryhmille.

#### 1. Tausta-aineiston analyysi KASPA -työryhmien pöytäkirjat

Analysoitavana oli yhteensä 24 pöytäkirjaa vuosilta 2003–2010. Asiakkaita kokouksissa oli ollut mukana yhteensä 45 ja KASPA -työryhmän jäsenien osallistujamäärä oli 135 osallistumiskertaa. Työryhmän jäseniä oli keskimäärin 5,6 henkilöä /kokous. Taulukossa 8 on kirjattuna KASPA -työryhmien kokousten pöytäkirjojen määrät ajalta 2003–2010 asiakas- ja työryhmän jäsenten osallistumiskerrat sekä kokousten muiden kuin asiakasasioiden määrät. Taulukossa N = lukumäärä ja n/Kokous = keskiarvo kokouksessa.

Taulukko 8. KASPA - työryhmien kokoukset 2003–2010, pöytäkirjatiedot hankkeeseen.

KASPA- työryhmien kokoukset 2003 – 2010 pöytäkirjatiedot	N	n/Kokous
1. Kokouspöytäkirjoja	24	
2. KASPA -työryhmän jäsenten osallistumiskerrat kokouksiin	135	5,6
3. Asiakkaiden osallistumiskerrat kokouksiin	45	1.8
4. KASPA -kokousten muiden, kuin asiakasasioiden määrät	18	0,75

Taulukko kuvaa keskimääräisen kokouksen rakenteen osallistujien ja asioiden osalta. KASPA -kokoukseen osallistui keskimäärin 6 varsinaista jäsentä ja 2 asiakasta. Asiakasasioiden lisäksi käsiteltiin keskimäärin yksi muu asia. Järjestäytymispykälää kaikkiin pöytäkirjoihin ei ollut kirjattu, siten niitä ei ole otettu mukaan numerukseen keskiarvoa laskettaessa.

Kokousten määrää ei voida luotettavasti eikä tarkasti arvioida, koska pöytäkirjoja ei kaikilta vuosilta ollut saatavilla. Pöytäkirjoista ei aina käynyt ilmi seuraavan kokouksen ajankohtaa, joten niiden todellinen määrä ei pystynyt selvittämään. Siten olemassa olevilla tiedoilla keskimääräinen kokoontumistiheys on 1,5 kokousta vuodessa ja se on vain suuntaa antava luku. Pöytäkirjat ovat Inarin ja Utsjoen KASPA -työryhmien pöytäkirjoja, ja vuosittaisten kokoontumistiheyden vaihteluväli oli 1–5 kokousta. Aineistohävikki kohdistui kaikkein vanhimpiin pöytäkirjoihin. KASPA -pöytäkirjojen sisällön teemoitettu analyysi kertoo, että yleisiä asioista on aktiivisimmin käsitelty työryhmän nimeämisvaiheessa. Muiden asioiden sisältöä kuvaa taulukko 9.

Taulukko 9. KASPA -työryhmien kokousten muut aiheet.

Vuosi	KASPA -kokousten muut aiheet, pöytäkirjojen pohjalta
2003	ELMA -projekti, seutukunnallinen lääkäri, ryhmän perustamiseen liittyvät asiat, varajäsenten nimeäminen, kustannusten jako, määräraha, tiedotus, toimintasuunnitelma vireillä, vajaakuntoisten työllistymisvaikeudet
2004	Seula-hankkeen raportti. Esitys Kelan ja TE -toimiston edustajien nimeämisestä.
2005	KASPA -vetovastuun siirtyminen sosiaalitoimelle
2006	
2007	
2008	
2009	Ryhmän kokoonpano ja nimeämiset
2010	

Kuntien KASPA -työryhmien kokouksissa on pääsääntöisesti käsitelty asiakasasioita toimintakausien aikana. Toimikaudella 2008–2011 ei pöytäkirjojen mukaan ole

käsitelty lainkaan yleisiä asioita, lukuun ottamatta yhtä kokoonpanoa ja nimeämispäätöstä.

## 2. Teemahaastatteluiden analyysi

Teema -haastattelut on kysymyksen asettelussa jo teemoitettu, ja analysointia varten tein teemarungon, jonka pohjalta toteutin sisällön analyysin.

1. Laki ja sen toteutuminen
2. Oikea-aikaisuus
3. KASPA -työryhmäkokouksen toimintatavat
4. Tiedotus
5. SWOT -analyysi
6. Kehittämisehdotukset

### 1. Laki ja sen toteutuminen

KASPA -työryhmän teemahaastatteluiden pohjalta ilmeni, että laki on luettu pääpiirteittäin, mutta yksityiskohtaisempaa sisältöä ei tiedetä. Laki ja sen sisältö on käyty yhdessä läpi lain voimaantullessa ja uuden toimikauden alussa. Lain tekstiin on palattu tarvittaessa, katseltu ajoittain sekä luettu silloin, kun jokin asia on tullut lain kannalta esille.

*”Tutustuttu siinä mielessä, että tietää mistä tässä on kysymys ja mihin minut on määrätty. Laki olisi hyvä käydä aina silloin tällöin yhdessä läpi, varsinkin silloin kun porukka vaihtuu tai ainakin toimikauden alussa”.*

Lain sisältö tiedostettiin asiakaslähtöiseksi. Vastuu asiakkaasta tiedostetaan ja asiakasta ei pompoteta viranomaiselta toiselle. Lain voimaantullessa oli käsitelty enempi yleisiäkin asioita, nyt painopiste on ollut asiakastapauksissa. Lain voimaantulon alkuaikoina toiminta on ollut aktiivisempaa kuin nyt lähivuosina. Osasyyn tähän on kokousten koollesaamisen ongelma, joka johtuu henkilöstön vähyydestä ja vaihtuvuudesta. *”Tulin ryhmään 2005, silloin oli kokouksia miltei joka kuukausi”.*

Toimijatahojen taustaorganisaatiot tietävät osittain työryhmän olemassaolosta, mutta toiminnan sisältö ja tarkoitus arvioitiin pääasiassa tuntemattomaksi. TE -toimessa ryhmän toiminnasta ollaan suhteellisen hyvin tietoisia, ja yhteistyötä organisaation sisällä on ns. ”oman virkailijan” kanssa. Asiakasasioita ohjautuu työryhmään myös

kuntotuttavan työtoiminnan ohjaajan toimesta. Koulutoimessa asiat käsitellään oppilashuoltoryhmässä ja siten sieltä kautta KASPA -työryhmään ei asioita nouse esille, eikä toiminnasta ole juurikaan tiedotettu. Sosiaalitoimessa on keskusteltu paikallisesti ajankohtaisista teemoista, kuten nuoret, alle 25 -vuotiaat, jotka eivät ole opiskelemissa tai työssä.

*”Nuorten tilannetta tulisi miettiä yleisemmälläkin tasolla”. Tuumauspalaverit paikallaan, toimivat siten myös ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä”.*

Ongelmalliseksi koetaan yhteisen kokousajan löytyminen KASPA -työryhmän kokoukselle.

*”On todella vaikeaa, yhteistä aikaa ei meinaa saada millään ja ryhmän jäsenet ovat vaihtuneet. Sitten kun ryhmä koolla voisi samalla sopia seuraavan kokouksen ajankohdan. Voisi olla myös ennalta sovittu kuukausittainen kokouspäivä. Tieto kokouksesta tarvitaan vähintään kuukautta ennen”.*

Kaikkien nimettyjen jäsenten osallistumista joka kokoukseen ei nähty aivan välttämättömänä. *”Sitten kun tiedetään ketä on tulossa, voi miettiä onko omalla panoksella arvoa”.* Koulutoimi kokee pitkälti olleensa nimenä paikalla. *”Voisi käyttää harkintaa – tarpeen mukaan”.* Asialla on kuitenkin toinenkin puoli, koska yllättävää tietoa voi tulla esille kokouksen kuluessa. Tärkeä yhteinen tekijä voi ilmetä kokouksen aikana ja siten löytyy selittäviä tekijöitä esim. koulupuolelle. *”Vaikea tietää etukäteen ja valikoida kokousta mihin menee”.*

Kutsun kokoukseen on laittanut tai esittänyt pääsääntöisesti TE -toimi, 80%. Aikaisemmin asiakkaita tuli terveydenhuollon puolelta ja käsiteltiin paljon lääkinällistä kuntoutusta yhdessä Kelan kanssa. *”Syöttöliikennettä”* terveydenhuollon puolelta ei enää ole. Sosiaalipuolelta tulevat asiakkaat ovat yleensä yhteisiä asiakkaita TE -toimen kanssa, kuten työssäoloehdoiset. *”Yleensä sitten kun kaikki on kokeiltu ja ollut eläkehylkyjä”.* Kynnystä kutsulle on madallettu TE -toimessa, *ettei asiakas ole aivan loppuun väsynyt ja olisi siten voimavaroja toimia”.* Pääsääntöisesti asiakkaat ovat olleet kutsulle myönteisiä eivätkä yleensä kieltäydy. Kutsun yhteydessä asiakkaille on kerrottu KASPA -työryhmästä, sen toiminnasta ja tarkoituksesta.

*”Yritetään selvittää asiakkaalle tarkoitus. Esite olisi todella hyvä olla olemassa. On myös niitä jotka kieltäytyvät osallistumasta. Taustalla on varmaan pelko, pettymykset ja huonot kokemukset. Mielikuva voi olla että sanellaan asioita. Miten*

*asiakkaan olotilaa voidaan helpottaa?” Tieto toiminnasta on siten tullut kutsun yhteydessä.*

## 2. Oikea-aikaisuus

Oikea-aikaisuuden ei katsottu toteutuneen asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna. *”Monen kohdalla olisi pitänyt olla paljon aikaisemmin, ettei olla umpisolmussa ja ettei se olisi viimesijainen oljenkorsi”.* Haastatteluissa ilmeni myös vaikeus tunnistaa oikea-aikaisuus. *”Löytää just se oikea kohta, jolloin asiakkaallakin on vielä voimavaroja toiminnalle. Asiakkaalla on usein voimat loppu siinä vaiheessa, kun tulee KASPA.n”.* Asiakas yleensä kuitenkin haluaa, että asiaa käsitellään työryhmässä ja hänellä on luottamusta, että *”kyllä tämä tästä”.* Toisaalta työryhmät myös pohtivat, että onko tämä kuitenkin oikea malli yhteistyölle ja sen oikea-aikaisuudelle? Ensin on selvitelty asioita eri toimijatahoilla, ja kun ei näkemystä asioiden eteenpäin saamiselle enää löydy, silloin tehdään tiivistä yhteistyötä KASPA.n muodossa. Taustaorganisaation KASPA -jäsenet ovat jo usein käyneet neuvotteluita yhdessä asiakkaan kanssa. Tällaista yhteistyötä tehdään varsinkin sosiaalitoimen ja TE -toimen välillä, samoin TE -toimen ja Kelan välillä.

## 3. KASPA -työryhmäkokouksen toimintatavat

Työryhmissä on yleensä puheenjohtaja ollut sosiaalitoimen edustaja ja sihteeri on ollut vuosittain tai joka toinen vuosi vaihtuva. Keskustelua herätti vastuu kantaminen toiminnasta.

*”Voisiko puheenjohtaja olla kiertävä, näin se jakaisi työtä ja vastuuttaisi. Uusi puheenjohtaja ja sihteeri aina lukuvuodelle”. Aktiiviset henkilöt ovat jääneet pois ja sen jälkeen homma alkanut murenemaan. Olisi aiheellista jäməköittää kokoustoimintaa. Kokoukset säännöllisiksi ja pöytäkirjat tulee laatia”.*

KASPA -kokousten alussa esittäydytään, jos ei jo tunneta puolin ja toisin. Asiakkaalta on kysytty tunteeko hän kaikki mukana olijat. *”Pienellä paikkakunnalla voi olla, että kaikki ovat jo tuttuja”.* Mitenkään muodolliseksi esittelyä ei haluta ottaa, jottei se jäykistä toimintaa. Kuntakohtainen KASPA -esite koettiin hyväksi ratkaisuksi. *”Jos käytetään esitettä, siellä ovat kaikkien nimet ja yhteystiedot”.*

KASPA- työryhmissä ei käytetä mitään sosiaalityön menetelmää, vaan kokoukset ovat palaveriluontoista keskustelua. *”Ei ole koskaan mietitty, vaan on menty sen mukaan mitä asiakas haluaa kertoa”.*

Teemahaastattelun aikana esittelin läheisneuvonpitomenetelmää ja sen pohjalta asiasta keskusteltiin. Menetelmän sovellettu ja kevennetty versio nähtiin varsin kelvolliseksi rungoksi asioiden käsittelylle. Tietty malli jämäköittää ja rytmittää kokousta, ja mallia soveltaen saataisiin kaikki näkökulmat esiin ja käsiteltyä.

*”Voisi kokeilla, miten se toimii. Kokouksen muistio myös saman haastattelurakenteen mukaan, pöytäkirjarunko. Asiakasta tulee myös valmistaa mitä etukäteen miettii, runko. Asiaksnäkökulma tulee esiin – mutta valmistautumista vaati asiakkaalta. TE -toimella on tavoitteena saada asiakkaalta tietoa aktivointisuunnitelmaan – pitäisi ainakin saada. Ei ole koskaan mietitty, vaan on menty sen mukaan mitä asiakas haluaa kertoa*

Kuullanko asiakasta tarpeeksi kokouksissa? Osa teema haastatteluissa mukana olevista oli sitä mieltä ettei asiakasta kuulla tarpeeksi kokouksessa. Näkemys oli syntynyt aikaisempien kokousten asiakkaiden palautteista, jolloin kokous ei ollut vastannut asiakkaan odotuksia. *”Asiakkaiden odotukset työryhmältä ovat usein myös suuret”.*

#### 4. Tiedotus

Teemahaastatteluissa arviona oli, että tiedotus KASPA -työryhmästä ja varsinkin sen toiminnasta on varsin heikkoa. Toimikauden alussa on ollut pieni ilmoitus nimityksistä *”Hyvin harva tietää, ei ole kunnan sivuillakaan. Viranomaisetkaan eivät tiedä kaikki.”* Viranomaisten kesken tieto kulkee suusanallisesti. Kuntalaiset eivät tiedä mitään toiminnasta ja sen tarkoituksesta. *”Asiakas saattaa kavahtaa kun kuulee, ketä kaikkia työryhmään kuuluu.* Usein työryhmä, nimensä puolesta, sekoitetaan myös laituskuntoutusjaksoihin. Tiedotusta kuntalaisille KASPA -toiminnasta ja sen tarkoituksesta ei ole ollut ollenkaan, vaan informaatio on jäänyt kutsun yhteydessä tehtäväksi. Informaation onnistumisen myötä on saatu positiivisiakin kokemuksia asiakkaan suhtautumisesta kutsuun. *”Saadaan yhdessä selvitellä asioita - koetaan positiiviseksi asiaksi - joo sehän onkin hyvä ajatus. Sittenpä näen kaikki yhtä aikaa ja asia liikahtaa eteenpäin.”*

Työryhmän teemahaastattelussa tiedotuksen osalta nousi esiin myös asiakkaan omat mahdollisuudet omien asioidensa hoitamiseen ja KASPA -työryhmän koolle saamiseen.

*Asiakkaalla tulisi myös olla mahdollisuus varata itse aika ryhmään. Olisi paljon hedelmällisempää viedä asioita hyvin eteenpäin kun asiakas itse varaa ajan, ollut*



*aktiivinen. Selkeät, informatiiviset kunnan www.sivut mutta pitää olla myös muukin mahdollisuus varata aika kuin netti. Kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää nettiä. Pitää olla puhelinnumerot ja s-posti-osoite myös. Ja kyllä varmaan olisi hyvä, että tiedotus olisi myös asiakaslähtöistä, jotta asiakas ymmärtää mikä ryhmä on. Esite olisi hyvä ja siihen yhteydenottotiedot.*

## 5. SWOT analyysi

Teemahaastatteluiden yhtenä kokonaisuutena oli SWOT -analyysi KASPA -työryhmästä. Haastattelussa pohdittiin ryhmän vahvuuksia ja heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja uhkia.

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pieni paikkakunta → tunnetaan toisemme ja asiakkaat</li> <li>▪ Yhteistyö on mutkatonta ja avointa</li> <li>▪ Ryhmä toimii suhteellisen säännöllisesti</li> <li>▪ Pienen paikkakunnan edut → tunnetaan toisemme ja elinolosuhteet. Tällä on kuitenkin toinen puoli, tunnetaan liian hyvin → asioita voi olla arkaluonteisuuden vuoksi vaikea käsitellä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimijoiden vaihtuvuus</li> <li>▪ Asiakasasioiden vastuun jakaantuminen on ongelmallista, jos kaikki ryhmän jäsenet eivät ole paikalla</li> <li>▪ Ei ole keskusteltu yleisellä taholla.</li> <li>▪ Toimijoita vähän</li> <li>▪ Vastuu toiminnasta hukassa</li> <li>▪ Tuttuus voi olla myös heikkous</li> </ul>
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jämäköittää toimintaa</li> <li>▪ Resursseja on ja hyvä porukka, kunhan ryhmä saadaan toimimaan</li> <li>▪ Hyvä toiminta on pois tulevaisuudesta.</li> <li>▪ Halukkuutta kehittämiselle on</li> <li>▪ Vastuu toiminnasta</li> <li>▪ Seurannan tehostaminen</li> <li>▪ Videoneuvottelulaitteiden hyödyntäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toimijoiden vähyys – käytännön toiminnassa ontumista</li> <li>▪ Kaikki toimijat ja verkostot ovat kaukana</li> <li>▪ Toimintaa ei nähdä tärkeäksi ja vaikuttavaksi</li> </ul>

Kuvio 12. KASPA -työryhmien SWOT –analyysi.

SWOT -analyysi kertoo hyvin konkreettisen ja olemassa olevan tilanteen hankkeen kunnissa. Pienillä paikkakunnilla on etunsa tuttuuden muodossa, mutta pieni ei aina ole kaunista, koska henkilöstö vaihtuu ja kokouksia ei aina saada pidettyä suunnitellusti.

Mahdollisuuksia koettiin olevan paljon sekä halukkuutta kehittämiselle ja toiminnan jämäköittämiselle

### 3.3 KASPA -toimikuntien aineiston analyysit

Toimikunnan aineistojen analyysi sisältää taustakartoitusta varten hankitut pöytäkirjat sekä sähköisen Webropol -kyselyn.

#### 1.Pöytäkirjat.

Taustakartoitusta ja historiallisen näkökulman tarkastelua varten hankittujen pöytäkirjojen sisällöt analysoitiin teemojen pohjalta. Lapin sairaanhoitopiirin pöytäkirjojen (Taulukko 10 ja 11.) analyysillä kartoitin KASPA -toimikuntien kokoontumisten määrät ja minkä verran kokouksissa on käsitelty kuntien KASPA -työryhmien toimintaa lain 497/2003 voimaantulosta lähtien. Lapin- ja Länsipohjan sairaanhoitopiirillä oli yhteinen toimikunta 2004–2007 ja sen jälkeen 2008–2011 on toiminut erilliset toimikunnat molemmissa sairaanhoitopiireissä. Molemmista toimikausista on tehty omat taulukkonsa, mutta aineiston analyysi tehdään yhtenä aineistona, koska hankkeen kannalta ei ole oleellista merkitystä tehdä vertailevaa tutkimusta. Kysymys on kehityshankkeesta, jonka tavoitteena on luoda uusia toimintamalleja KASPA -toiminnalle ja sen myötä asiakkaan aseman parantumiselle.

Lapin lääninhallitus asetti 25.2.2004 yhteisen asiakasyhteistyötoimikunnan Lapin- ja Länsipohjan sairaanhoitopiirien alueelle nelivuotiskaudeksi 2004–2007, ja on tuolloin kutsunut toimikuntaan 14 varsinaista jäsentä ja 9 varajäsentä. Kyseinen kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunta on 12.12.2007 pöytäkirjan mukaan kokoontunut toimintakaudella 2004–2007 neljä kertaa vuodessa. Yksi kokouksista on järjestetty Länsi-Pohjan keskussairaalassa ja yksi Kemijärvellä, muutoin kokoukset ovat olleet Rovaniemellä. Lisäksi toimikauden aikana on järjestetty yksi seminaari KASPA -työryhmille, 18.11.2005 RAMK:ssa, Rovaniemellä ja yksi työkokous 16.1.2007 Lapin lääninhallituksessa. Ennen toimikauden päättymistä esitettiin 12.12.2007 kokouksessa, että Lapin- ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirien alueille nimetään omat kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikuntansa. Esitykselle ei nähty estettä ja seuraavan kauden, 2008–2011 toimikunnat, toimivat erillisinä toimikuntina. KASPA -kehityshankkeen aineisto on siten 1.1.2008 alkaen pelkästään Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan pöytäkirjoja.

Lapin Lääninhallitus asetti 15.2.2008 Lapin sairaanhoitopiirin alueen asiakasyhteistyötoimikunnan kaudelle 2008–2011, ja kokoonpanoon kuului tuolloin 17 varsinaista ja 13 varajäsentä. Toimikunnan kokoonpanoa on 15.5.2008 ja 15.6.2010 tarkistettu, ja siten toimikunnan kokoonpano oli kehittämishankkeen aikana 20 varsinaista ja 14-varajäsentä.

Lapin- ja Länsipohjan KASPA -toimikuntien pöytäkirja-analyysistä kävi ilmi, että kokouksia oli toimikausien aikana keskimäärin 4 kokousta vuodessa. Osa kokouksista ei ollut toteutunut tai pöytäkirjaa ei ollut saatavilla. Kehittämishanketta varten käytössä oli toimikaudelta 2003–2007 yhteensä 8 pöytäkirjaa ja kaudelta 2008 -2011 syyskuun 2010 alkuun mennessä 8 pöytäkirjaa.

Pöytäkirjojen mukaan jäsenten keskimääräinen osallistumisprosentti kokouksiin oli 57 %. Luku kuvaa kohtalaista osallistumisaktiivisuutta, joskin vaihteluväli oli 30–90. Osallistumisprosenttia ei voitu määritellä tarkkana lukuna kaikille kokouksille, koska osasta pöytäkirjoja puuttui osallistujaluettelo. Luku kuvaa siis keskiarvoa niistä kokouksista, joista tiedot osallistujista oli saatavilla.

KASPA -toimikuntien pöytäkirjojen mukaan kokouksissa käsiteltiin kuntien KASPA -työryhmien toimintaa koskevia tai niitä läheisesti sivuavia asioita toimikauden 2003–2007 aikana (Lapin- ja Länsipohjan sairaanhoitopiirin yhteinen toimikunta) yhteensä 11:stä asiana. Taulukosta 10 käy ilmi aiheet, jotka liittyvät paikalliseen KASPA -toimintaan. Taulukossa nro= kokousten juokseva numero, n/N = KASPA-asiat kokouksessa, kpl /kokouksen asiat yhteensä kpl. Taulukkoon on otettu mukaan vain ne kokoukset, joissa paikallista KASPA -toimintaa on käsitelty.

Taulukko 10. KASPA- toimikunnan paikallisiin KASPA- työryhmiin viittaavat asiat kokouksissa, toimikaudella 2003 -2007.

nro	n/N	Kokouksen KASPA -asia, pöytäkirjojen pohjalta
1	1/9	Paikallisen ja alueellisen yhteistyön syventäminen
2	1/7	Yhteisen seminaarin suunnittelu - tiedotus, koulutus
3	1/8	Yhteisen seminaarin asialistalle: Asiakastyöryhmän tilanne /Vappu Karjalainen
4	1/6	Seminaarin terveiset: KASPA -työryhmien toiminnalla malli hukassa.
5	2/5	1.KASPA -työryhmien paikallinen kokemus on kokoontumistarve, 2. Kyselyyn vastaaminen
6	3/9	1. Kyselyyn vastanneet kunnat 2. Toimintaa koskevat opinnäytetyöt 3. Alueellinen koulutus ja työkokous KASPA -ryhmille.
7	2/7	1. Toimikunnan taustaorganisaatioiden kommentti, yhteistyö tiiviimmäksi toimikunnan ja työryhmien välille 2. Muistutus paikallisten ryhmien nimeämisestä seuraavalle kaudelle, seutukunnallinen edustaja toimikuntaan, vuosittain yksi kokous alueen kunnassa, esitys - toimikunnalle oma sihteeri ja rahaa kehittämistyöhön, yhteinen seminaari ja koulutus vuosittain, koulutus, koulutus asiakastietojen käsittelystä
7	11/51	

Taulukosta käy ilmi, että 7 kokouksessa oli käsiteltävänä yhteensä 51 asiaa, joista 11 käsitteli jollain tapaa kuntien KASPA -toimintaa, eli 21 %. Käsiteltäviin kokousasioihin on laskettu mukaan myös järjestäytymispykälät, sillä ne oli kirjattu kaikkiin pöytäkirjoihin.

Vastaava taulukko 11, kuvaa Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan kokouksia ja aiheita toimikaudella 2008–2011 1.9.2010 saakka. KASPA -toimintaa käsittelevien asioiden prosenttiosuus kyseisellä ajalla on 35 %. Seitsemässä kokouksessa on käsitelty yhteensä 37 asiaa, joista 13 on koskettanut jollain tapaa kuntien KASPA -toimintaa.

Taulukko 11. KASPA- toimikunnan paikallisiin KASPA -työryhmiin viittaavat asiat kokouksissa, toimikaudella 2008 -2011.

n	n/n	KOKOUKSEN KASPA-ASIA, pöytäkirjojen pohjalta
1.	2/7	1. Kuntien KASPA -työryhmien raportointivelvoitetta tarkistettava 2. Kokouksia myös kunnissa, koulutusta ja tietoa KASPA -työryhmille.
2.	3/7	1. KASPA on työrukkanen – vastuutaho asiakkaasta, laki. 2. Hyvät käytännöt, yhteistyö TE ja Kela, tarinaesimerkit, KASPA. n ydinrooli, yhteyshenkilö, toimikunnan tuki, työterveyshuolto yhteistyöhön. 3. Hyvät käytännöt yhteistyössä Länsi-pohjan toimikunnan kanssa.
3.	1/4	1. KASPA -kokoontumiset, Laki ohjaa toimintaa, patistusta kuntiin.
4	1/4	1. KASPA -työryhmien tehtävät; Päällekkäinen työ, hyvät kuntoutussuunnitelmat, koordinaatio ei toimi, suunnitelmissa asiakas keskipisteeseen, ei varanomaispaperi, suunnitelman eteneminen ja asiakaslähtöisyys.
5	1/4	1. KASPA.n rooli epäselvä, KASPA -työryhmille teemat ja luovuutta resurssien käyttöön, kokoontumisvelvoite, jatko opiskelijoiden töiden esittely seur. kokoukseen, KASPA -toiminnan ohjaus, yhteistyö ontuu, asiakaslähtöisyys ja tuki, paljon toteutumattomia kuntoutussuunnitelmia, yhteistyöverkosto.
6.	2/4	1. Länsi-Pohjan KASPA -työryhmille ollut koulutus sisältänyt lain ja viranomaisten toimintavastuun. 2. Opinnäytetyön esittelyä ”Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän työtä lain vuoksi vai asiakaslähtöisesti–interventio vai mahdollisuus”.
7.	3/7	1. Miten mitataan kansalaislähtöisyyden parantamista, 2. Toimintasuunnitelma kaudelle 2010–2011: mitä näillä resurssein voi tehdä ja mihin toimenkuva painottuu, kehittämishaasteita; asiakkuuden koordinointi, vastuuhenkilö kuntoutukselle, oikea-aikaisuus asiakkaan kanssa, kuntoutusprosessin nopeuttaminen, kuntoutusprosessin toimivuus, paikallisten KASPA -työryhmien tukeminen – jalkautuminen, asiakkaalle tukihenkilö. 3. Toimintakaudelle keskeisimmät tavoitteet → KASPA -työryhmien tukeminen, Lappilaisen kuntoutusyhteistyömallin juurruttamisen edistäminen, kuntoutuksen tutkimuksen ja opetuksen kanssa tehtävän yhteistyön lisääminen.
	13/37	

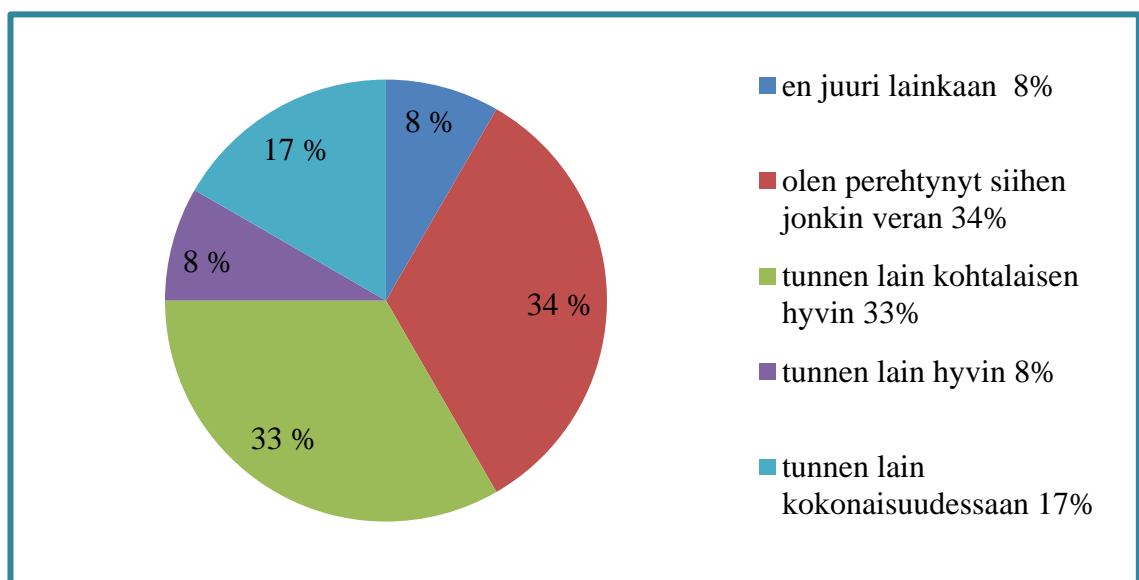
KASPA -toimikunnan roolissa näkyy toiminnan tehostaminen kuntien KASPA -työryhmien toiminnan kehittämiselle. Tarvitaan selkeitä ohjeita ja koulutusta sekä työryhmien vastuun korostamista. Esityksiä kehitystoimintaan oli toimikauden aikana tullut ja osa niistä oli toteutunutkin. Asiasisällöissä nousee selkeästi esiin myös kuntien kanssa tehtävä yhteistyö sekä koulutus ja tuki ryhmille. Asiaksnäkökulma korostuu

pöytäkirjojen mukaisissa keskusteluissa ja pohdiskeluissa, oikea-aikaisuudesta ja kuntoutusprosessin nopeuttamisesta sekä hyvissä kuntoutussuunnitelman laadinnoissa.

### Toimikunnalle suunnatun Webropol -kyselyn analyysi

Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnalle suunnatussa Webropol -nettikyselyssä (Liite 6) vastausprosentiksi muodostui 35 %. Vastaajista 83 % oli nimitetty toimikuntaan heti toimikauden alettua tai oli toiminut toimikunnassa jo ennen toimikautta 2008–2011. Vastaajista noin 90 % oli varsinaisia jäseniä. Siten vastaajien kokemus ja näkemys toiminnasta on jo useammalta vuodelta. Kyselyn toteutin ja analysoin Webropol -ohjelmaa käyttäen. Aineiston analysoin kvantitatiivisin menetelmin, mutta kyselyssä oli mukana myös neljä avointa vastausta, joilla kartoitettiin vahvuuksia, heikkouksia ja kehittämiskohteita sekä esityksiä kehittämistoimenpiteille. Avoimet vastaukset analysoin sisällön analyysia käyttäen ja osan vastauksista mahdollisuuksien mukaan kvantifioin.

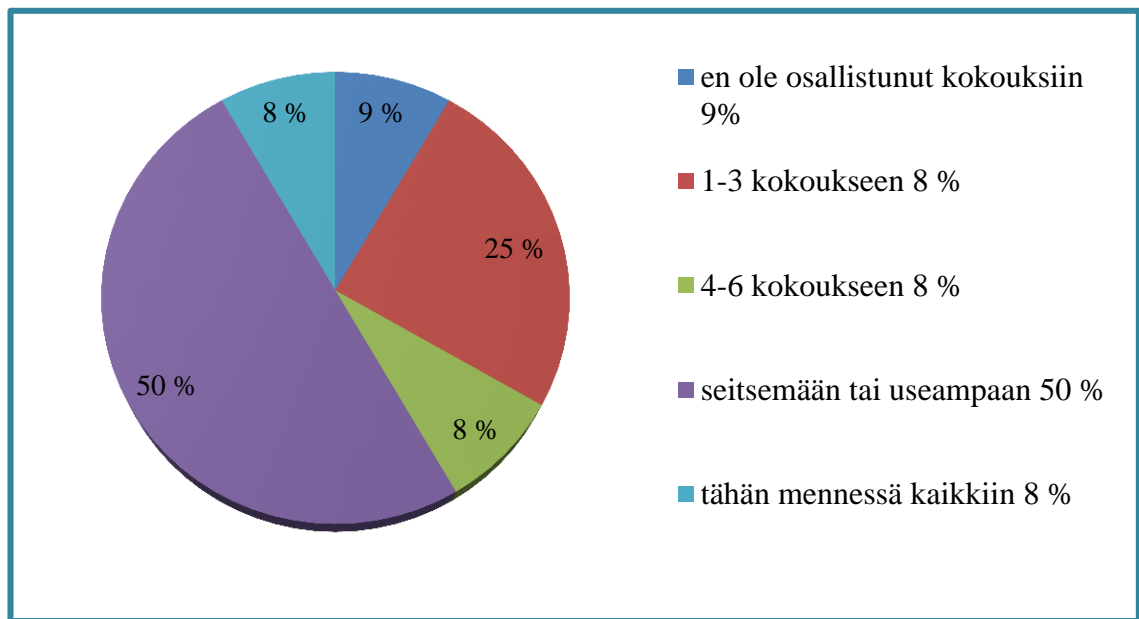
Lain sisällön, tavoitteen ja tarkoituksen tunteminen on tärkeää koko toiminnan onnistumisen kannalta. KASPA -toimikuntaa pyydettiin arvioimaan itsearviointina lain tuntemusta: Kuinka hyvin tunnet lain 497/2003, kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä. Arviointiasteikko oli 1-5 (Kuvio 13).



Kuvio 13. KASPA - toimikunnan lain 497/2003 tunteminen.

KASPA- toimikunnan kyselyyn vastanneista 67 % on perehtynyt lakiin 497/2003 jonkin verran tai tuntee sen kohtalaisesti, ja 25 % tuntee lain hyvin tai koko sisällön erinomaisesti.

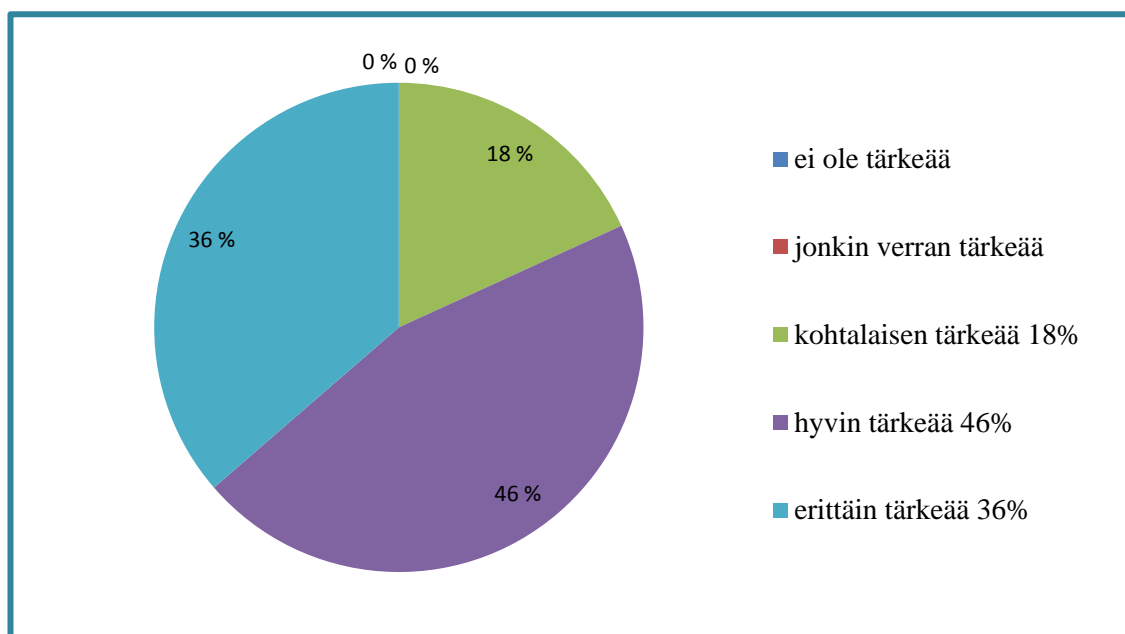
Kokousaktiivisuutta kuvaa kuvio 14. Hankkeessa kokousaktiivisuudella tarkoitetaan osallistumista kokouksiin.



Kuvio 14. Osallistumisaktiivisuus KASPA -toimikunnan kokouksiin.

Kyselyyn vastanneet olivat suhteellisen aktiivisia kokouksiin osallistujia, koska 68 % vastaajista on osallistunut vähintään neljään kokoukseen ja heistä jopa 59 % seitsemään tai useampaan. Tämä kertoo, että vastaajat ovat suurimmalta osalta aktiivisia toimijajäseniä.

Lain 497/2003 13§:n mukaan kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan tehtävänä on suunnitella, edistää ja seurata yhteistyötä sekä huolehtia paikallisten yhteistyöryhmien työn edistämisestä ja järjestettävä tarvittavaa ohjausta ja koulutusta. Webropol -kyselyssä onnistumista pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5, jossa paras arvosana on 5. (Kuvio 15).



Kuvio 15. Koulutusten tärkeäksi kokeneiden osuus.

Koulutuksen tarvetta ja sen järjestämistä kuntien KASPA -työryhmille piti kohtalaisen tärkeänä – erittäin tärkeänä kaikki vastaajat. Tämä kuvastaa tiedostettua tilannetta kuntien työryhmän toiminnasta, mutta konkreettiset toimenpiteet puuttuvat tai ovat riittämättömät.

KASPA -toimikunnan itsearviointia oman toiminnan onnistumisesta KASPA -työryhmien ohjauksessa, koulutuksessa ja yhteistyössä kuvataan taulukossa 12. Tulokset on kirjattu Webropol -kyselyn pohjalta.

Taulukko 12. Toimikunnan itsearviointi Lain 13§:n mukaisen toiminnan onnistumisesta.

	1	2	3	4	5
Ohjauksen onnistuminen		8 %	75 %	17 %	
Koulutuksen onnistuminen		25 %	58 %	17 %	
Yhteistyön onnistuminen KASPA -työryhmien kanssa		17 %	58 %	25 %	

Vastaajien mukaan toimikunta on onnistunut ohjauksessa koulutuksessa ja yhteistyössä kohtalaisen hyvin, arvon 3 saadessa 2/3 kaikista äänistä.



Lapin sairaanhoitopiirin alueella olevien kuntien KASPA -työryhmien toimintasuunnitelmien laadinnasta vastausten perusteella ei ole joko tietoa tai osa on sellaisen laatinut. Kirjallisen toimintasuunnitelman laadinnan kannalla olivat kaikki vastaajat ja pitivät sitä tärkeänä ja tarpeellisena organisoinnin ja koko toiminnan toteutumisen kannalta.

*Orjallinen suunnitelma ohjaa organisoitunutta toimintaa ja "turhat" jää pois. Ajan säästöä pitkällä aikavälillä. Kunnan kuntoutustoimintaan saadaan toimintasuunnitelman avulla kartoitettua kuntoutusta tarvitsevat asiakasryhmät, kuntoutuksen kehittämistarpeet ja voidaan seurata konkreettisesti suunnitelman toteutumista. Toiminta olisi systemaattisempaa. Toimintasuunnitelma olisi hyvä tehdä, sillä se ohjaa ja jäsentää toimintaa. Suunnitelmalla ehkä löytyisi säännölliset kokoukset, kartoitetaan koulutustarpeet, uusien lakien/lakimuutoksien tuomat haasteet. Esim. yhdellä kokouksella vuodessa ei pystytäkään edes minimaalisesti toimimaan asiakkaan hyväksi. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä on tehty asiakkaan tarpeisiin. Lain mukaan kunnassa on oltava asianmukaisesti toimiva KASPA- työryhmä. Toimintasuunnitelma selkiyttäisi mm. kokoontumistiheyttä, asioiden käsittelyä ja tiedottamistarpeita myös. Kunnat itse näyttävät tiedottavan asiasta heikosti, ja mm. kunnan nettisivuilta vaikeaa löytää tietoa. Asiakkaan asema paranisi myös yhdyshenkilötoiminnan tehostamisella. Suunnitelman yhteinen tekeminen nostaa esille tärkeimmät kehittämiskohteet, suuntaa ryhmän toiminnan samoihin asioihin ja konkretisoi tekemiset. Yhteinen tieto lisääntyy. Eri toimijat kulkevat asiakkaan kanssa samaan suuntaan. Ymmärretään koko ketju paremmin. Kirjallinen toimenpidesuunnitelma (vastuut, resurssit, arviointimenettelyt, asiakasnäkökulma aina), näin voidaan varmistaa, että toimintasuunnitelma palvelee paikallisesti. Toivottavasti aikaisemman toimikauden kokemukset hyödynnetään. Paikalliset tarpeet ja ongelmakohteet kartoitetaan ja huomioidaan kuntoutuksen asiakasyhteistyön lain asettamat vaatimukset. Olisi hyvä, että suunnitelma tehdään ja kirjataan. Helpompi tiedottaa, vaikka toiminta olisi vähäistäkin - tällöin kerrottaisiin suunnitelmassa perustelu siihen, miksi toiminta on vähäistä. Mikä on työryhmän tehtävä, on oltava suunnitelma ja vuosittain arviointia. Toimintasuunnitelma selkeyttäisi toimintaa ja sitoutumista. Osa kutsutuista ei edes tiedä, miksi heidät on nimetty työryhmään.*

Lain 497/2003 mukaan kuntien tulee myös vastata KASPA -työryhmän kokoonpanosta ja tiedotuksesta. Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnan näkemys tiedotuksesta ja sen toteutumisesta kuvaa taulukko 13.

Taulukko 13. Kuntien tiedotus KASPA -toiminnasta toimikunnan näkemyksen mukaan.

Tiedotetaanko KASPA-työryhmien toiminnasta kunnissa?	ei lainkaan	heikosti	kohtalaisesti	hyvin	erinomaisesti	ei tietoa
Lshp.n alueen KASPA -työryhmät	0	50 %	17 %	0	0	33 %
Inarin KASPA -työryhmä	0	11 %	0	0	0	89 %
Utsjoen KASPA -työryhmä	0	0	0	0	0	100 %

Suurimmalla osalla vastaajista ei ole tietoa siitä miten tiedotus kunnissa hoidetaan tai hoidetaanko sitä ollenkaan. KASPA -kehityshankkeessa mukana olevan Utsjoen kunnan tiedotuksen tasosta ei tiennyt kukaan vastaajista mitään ja Inarin kunnan osaltakin 89 % vastasi ”ei tietoa”. Huomionarvoinen havainto oli, että tiedotus tulisi olla systemaattista ja ohjeistettua.

Keskeiset toimintaan vaikuttavat toimijatahot KASPA -toiminnassa ovat kuntien KASPA -työryhmät ja sairaanhoitopiirien KASPA -toimikunnat. Laki 497/2003 velvoittaa kyseisiä tahoja toimimaan ja se antaa asiakkaalle oikeuksia oman asian käsittelyyn työryhmässä. Lain toteutumista arvioin Lapin sairaanhoitopiirin KASPA -toimikunnalle suunnatun kyselyn perusteella. Vastaukset ovat prosentuaalisesti taulukossa 14. Kyselyssä onnistumista pyydettiin arvioimaan asteikolla 1–5, josta 5 kuvaa parasta tulosta.

Taulukko 14. Lain toteutuminen KASPA -toimikunnan ja -työryhmien toiminnassa sekä asiakkaan aseman parantumisena toimikunnan näkemyksen mukaan.

Lain toteutuminen	1	2	3	4	5
Lshp.n KASPA -toimikunnassa			73 %	27 %	
Lshp.n kuntien KASPA -työryhmissä		20 %	80 %		
Asiakkaan aseman parantumisena		36 %	64 %		

Lakiuudistuksella oli tavoitteena parantaa asiakkaan asemaa. Lshp:n KASPA -toimikunnan Webropol -kyselyyn vastanneiden arvion mukaan, asiakkaan aseman paraneminen on toteutunut kaikkein heikoimmin. Laki on toteutunut vastausten perusteella parhaiten toimikunnan omassa toiminnassa.

Toimikunnan tehtävänä on suunnitella, edistää ja seurata yhteistyötä sekä huolehtia paikallisten KASPA -työryhmien työn edistämisestä sekä järjestettävä tarvittaessa ohjausta ja koulutusta. Webropol -kyselyssä kysyttiin avoimella kysymyksellä aiheesta yhteistyö KASPA -työryhmien ja -toimikunnan välillä. Mikä toimii ja mikä ei toimi? Vastausten perusteella hyväksi ja toimivaksi asiaksi koettiin yhteiset tapaamiset ja jalkautuminen seutukuntiin. Toisena asiana esille nousi tahto ja halu toiminnan kehittämiseksi ja tästä hyvänä esimerkkinä ovat www-sivut ja maaliskuussa 2011 avattu verkkoneuvontapalvelu, josta ei vielä ole paljoakaan käytännön kokemusta. Lisäksi hyvänä pidettiin myös toimikunnan organisoimaa koulutusta toukokuussa 2011. Hyväksi asiaksi koettiin myös joidenkin kuntien aktiivisuus ja osallistuminen kokouksiin.

Webropol -kyselyssä KASPA -työryhmien kanssa tehtävän yhteistyön toimimattomuuden keskeisimmäksi asiaksi vastauksissa nousi, tiedon kulun ontuminen. Tiedon kulkua tulisi parantaa ja lisätä puolin ja toisin. Toimikunnalla ei ole ajan tasalla olevia tietoja kuntien työryhmien kokonpanoista eikä toiminnasta. Kuntien KASPA -työryhmien toiveet ja esitykset eivät ole toimikunnan kokousten asialistoilla, koska yhteistyö ja koordinointi on heikkoa.

*”Kuntien välillä on suuria eroja siinä kokoontuuko työryhmä ollenkaan. Edellisellä toimikaudella kävimme kuntien KASPA -palaverissa ja joissakin se oli ensimmäinen kokouskerta, vaikka oli menossa jo kolmas vuosi kaudella. Tiedonkulkua puolin ja toisin voi aina lisätä, jolloin ei tarvitse arvailla onko tapahtumassa jotain. Koordinoinnin vähyys, kaikki työ oman toiminnan ohella, kenelläkään ei erityisesti resurssia tähän. Työ on tällä hetkellä paljolti toimikuntalähtöistä, harvoin nousee toiveita käsitellä asioita asiakasyhteistyöryhmistä. Asiakkaan ääni esille. Toimikunnan järjestämiin koulutuksiin ei pääse osallistumaan. Jos KASPA -työryhmä ei toimi kunnassa, ei mielestäni ole kiinni toimikunnasta ja yhteistyöstä, koska yritetty on.”*

KASPA -toiminnalle ja yhteistyölle toimikunnan ja työryhmien välille tuli kyselyssä runsaasti kehittämis ehdotuksia. Keskeiseksi nousi kuntien vastuu toiminnasta, lainsäädäntö, toiminnan kehittäminen sekä tiedotus ja yhteistyö.

*”Kuntatasolle velvoittavampi ote KASPA -ryhmien toiminnan kehittämiseksi. Tässä voisi AVI keskus hallintoviranomaisena olla aktiivisempi, samoin STM. Muuttaa lakia tämän päivän tarpeisiin. Valvovan toimielimen tai STM. n tekemiä tietoiskuja asiakkaille eri tiedotusvälinein. Jos tekee "katugallupin", kuinka moni tietää, mitä ja miksi on KASPA. Kuntien KASPA -työryhmien aloitteita toimikunnalle. Parempi tiedottaminen KASPA -työryhmistä kunnissa. Työryhmien itse pitäisi tätä infoa tuoda vaikkapa sote -lautakunnalle lyhyellä vuosiraportilla, josta samalla tiedote. Ensisijaista kuitenkin olisi laatia kirjalliset toimintasuunnitelmat, joissa myös em. säännöllinen. raportointi ja tiedottaminen mukana. Tarvitaan koulutusta ja informaatiota eri toimijatahojen johtoryhmille. Osaavat ja sitoutuneet toimijat, kaukonäköä, rohkeutta myös asettaa itsensä likoon ja näkyviin useammin, jotta kuntoutustoiminnan merkitys tulee näkyviin. Paljon on kehitettävää joka rintamalla, jotta kaikki toiminta tulee asiakasta paremmin palvelevaksi! Lainsäädäntöön tarvitaan selkeät vastuut ja resurssit. Peruskuntien tiedotus, kun asiantuntijat vaihtuvat. Uusien tekijöiden perehdytys, rooli koko terveys – ja sosiaalipalveluissa, on asiantuntija rooli, ei osata käyttää hyödyksi. Kunnissa olisi tärkeä kertoa, mikä rooli toimikunnalla on ja lisätä tietoisuutta ammattilaisten sekä asukkaiden keskuudessa siitä, missä tilanteissa apua voisi pyytää sitä kautta. Verkkokonsultaatio voi parantaa myös yhteistyötä, jos se saadaan toimimaan”.*

KASPA -toimikunnalla on vastausten perusteella selkeä näkemys ja tietämys siitä miten kunnissa toimitaan. Kehittämis ehdotuksien oikeaa suuntaa puoltaa myös hankkeen muun aineiston analyysit, kuten mm. tiedotus ja vastuu toiminnasta sekä sen laadusta.

## 4. TULOKSET JA KEHITTÄMISKOHTEET

### 4.1 Kehittävän työntutkimuksen metodi

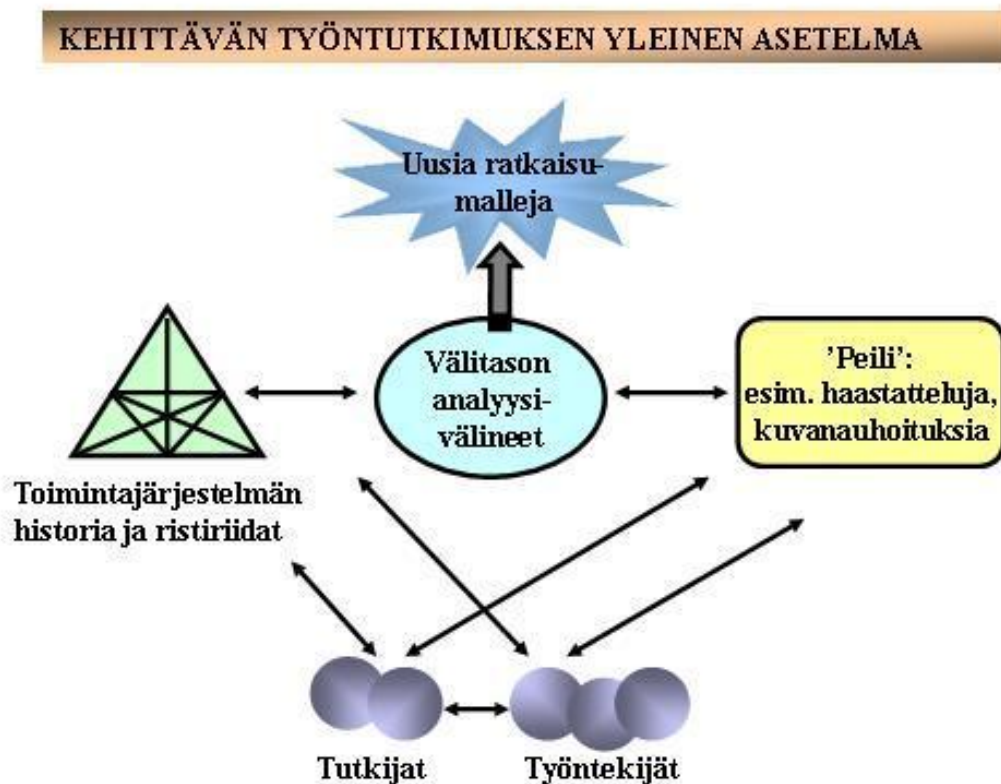
KASPA -kehityshankkeen tulokset ja kehittämiskohteet tarkastelen kehittävän työntutkimuksen menetelmää soveltaen. Hankkeen tavoitteena on nimenomaan kehittää toimintaa asiakaslähtöiseksi ja tarkastelun pohjana on laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003. Kehittämistyö jatkuu hankkeen jälkeen ja siten hanke on vasta käynnistänyt kehittämisen kehän.

Kehittävässä työntutkimuksessa on analyysiyksikkönä kollektiivinen toimintajärjestelmä, jossa yhteisellä toiminnalla on jokin tietty kohde. Lisäksi toimintaa määrittävät sen osatekijät eli työvälineet, yhteistoimintamuodot, työnjako ja säännöt. Yksittäisiä tekoja ja tilanteita, kuten myös epäonnistumisia, häiriöitä ja innovaatioita analysoidaan aina suhteessa koko toimintajärjestelmään. (Toiminnan, teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikkö, 2011). KASPA -kehityshankkeessa analyysiyksikkönä toimivat KASPA -työryhmät, joiden toiminnan kohde on asiakas. Työryhmän toimintaa määrittää sidosryhmäyhteistyö ja laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä. Työryhmässä jokainen ryhmän jäsen vastaa lain mukaisesta toiminnasta oman organisaationsa osalta. Kehittämishankkeen yhtenä osatarkoituksena on saada ryhmät toimimaan asiakasnäkökulmasta. Tämä vaatii asioiden tarkastelua kriittisesti ja reflektoiden.

Kehittävässä työntutkimuksessa toisen teoreettisen lähtökohdan mukaan toiminnan ongelmat ilmentävät ristiriitoja toimintajärjestelmän osatekijöiden välillä. Ristiriitoja tarkastellaan sekä takautuvasti toiminnan historiallisen kehityksen varrelta, että nykytoiminnassa. (Toiminnan, teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikkö, 2011). KASPA -kehittämishankkeessa ristiriitoja ja ongelmia tarkastellaan historiallisesta näkökulmasta ja nykytoiminnassa. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (604/1991) on ollut voimassa jo 20 vuotta eli vuodesta 1991 lukien. Hankkeessa tarkastelun kohteena on uudistettu laki 497/2003. Toiminnan tarkastelu on siten laki ja sen toteutuminen asiakaslähtöisesti. Mitkä tekijät vaikuttavat siihen millä tasolla laki toteutuu sekä mitkä ovat kunnissa toimivien KASPA -työryhmien intressit ja raamit joissa toimitaan.

Lisäksi kehittävässä työntutkimuksessa muutoksia ja kehitystä tarkastellaan pitkäkestoisena kollektiivisena oppimisprosessina. Ne johtavat kokonaan uusien yhteisten työvälineiden ja toimintamallien rakentamiseen, ei vain yksilöllisten ajatusrakenteiden muutokseen. Tällaista oppimista kutsutaan ekspansiiviseksi. (Toiminnan, teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikkö, 2011). Kehittävän työntutkimuksen menetelmänä palvelee hyvin KASPA -kehityshankkeen tavoitteita saada yhteisiä työvälineitä ja malleja asiakaslähtöiseen ja vaikuttavaan toimintaan.

Kehittävän työntutkimuksen metodologiaan perustuvat hankkeet ovat aiemmin olleet kehittävän työntutkimuksen hankkeita. Metodologian tavoitteena on alusta alkaen ollut tuoda tutkimuksellinen ote työn kehittämiseen. Kehittävän työntutkimuksen työntekijät osallistuvat työn kehittämiseen itsekkin eräänlaisina tutkijoina. Tutkiva ote on läsnä myös muutoslaboratorioissa, vaikka hankkeiden pääpaino useimmiten onkin kehittämisessä. (Toiminnan, teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikkö 2011).



Kuvio 16. Kehittävän työntutkimuksen asetelma Engeströmin mukaan (1995).

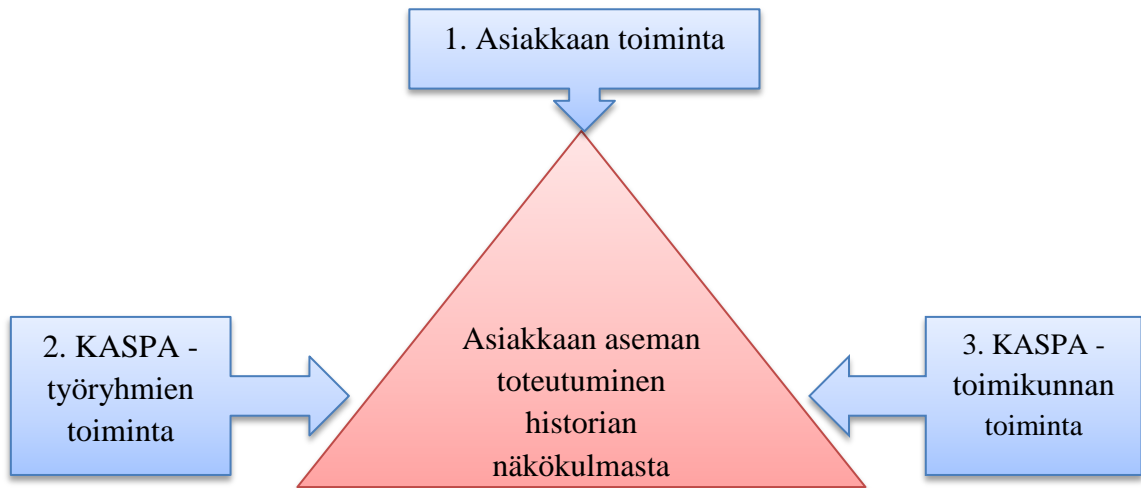
Kehittävän työntutkimuksen asetelman pohjalta tarkastelen historian ja tämän päivän toiminnan kautta tulevaisuutta uusine ratkaisumalleineen. Kuvio avaa hyvin koko

kehityshankkeen rakenteen tarkastelun kokonaisuuden aina historiasta ja peiliin katsomisesta alkaen. Historian näkökulmaa pöytäkirjojen muodossa peilaan tämän päivän analyysiin haastatteluilla. Mukana on työntekijöitä, jotka hankkeessa tarkoittavat mukana olevaa kohdejoukkoa. Välitason analyysit ovat hankkeen aikana tuotettuja analyyskejä joilla pyritään löytämään uusia toimivia työtapoja KASPA -toiminnalle.

#### 4.2 Miltä näytti KASPA -toiminta vuosina 2003–2010?

Jotta ymmärtäisi tätä päivää ja toimintatapoja on aiheellista tarkastella historiaa. Sanotaan että, ”historia toistaa itseään”, mutta ”historia myös opettaa”. Näiden sanontojen pohjalta tarkastelen, mitä KASPA -toiminnan historia on meille opettanut, mitä siitä voidaan tänään oppia ja mitä on tarkoituksenmukaista jopa toistaa. Onko aika palata lain voimaantulon juurille, ottaa ikään kuin uusiksi tämän päivän lähtökohdista ja vakiinnuttaa KASPA -toiminta asiakaslähtöiseksi ja vaikuttavaksi toiminnaksi jokaisessa kunnassa. Toiminnan tarkastelu on hyvä aloittaa siten historian tarkastelulla. Yrjö Engeström (2004) määrittelee historian merkityksen ja tärkeyden kehittävän työntutkimuksen näkökulmasta seuraavasti: Jotta voisi ymmärtää nykyisyyttä ja sen häiriöitä, on tunnettava nykytilan synty. Jotta ei vajoaisi menneeseen haikailuun, on tunnettava menneisyyden rajoitukset. Jotta voisi rakentaa tulevaa ”aalloilla ratsastaen”, on ymmärrettävä kehityksen logiikkaa.

Historiallisen analyysin tehtäviä ovat Engeströmin (2004) mukaan toiminnan kehityksen kriittisten pisteiden tunnistaminen, toimintajärjestelmän osien ja muutosten kuvaaminen aikajanalla, toiminnan eri kehitysvaiheiden ristiriitojen nimeäminen. Asiakkaan asemaa ja lain toteutuman historiaa voidaan KASPA -hankkeen aineiston näkökulmasta tarkastella pöytäkirjojen ja haastatteluiden pohjalta. Kehityshankkeen historiallisia aineistotuloksia tarkastellaan tringulatiivisesta näkökulmasta, jossa keskiössä on asiakkaan aseman toteutuminen lain 497/2003- sekä KASPA -ryhmien toiminnan pohjalta. (Kuvio 17).



Kuvio 17. Asiakkaan aseman toteutuminen historian näkökulmasta tringulatiivisin asetelmin.

### 1. Asiakkaan asema historiallisesta näkökulmasta

Asiakkaan osallistumisen tärkeyttä kokouksiin on korostettu ja pyritty kehittämään jo pitkään. Vuorovaikutuksellisesti toimivimmaksi on katsottu tilanne, jossa asiakas on läsnä ja asiantuntija tuntee hänet ennestään. Asiakkaan osallistuminen kokouksiin on huomattavasti lisääntynyt vuodesta 1993 jolloin osallistumisprosentti oli 30%. (Karjalainen 1993, 24). KASPA -hankkeen aikana kaikki asiakkaat osallistuivat kokouksiin fyysisesti. Asiakkaan historiallista asemaa lain toteutumisen näkökulmasta pöytäkirjojen tarkastelun pohjalta ei voida luotettavasti arvioida hankkeessa. Asiakkaita on osallistunut joka kokoukseen keskimäärin kaksi, mutta sitä mistä kautta ja miten he ovat ryhmiin ohjautuneet, tai ovatko käsitellyt olleet oikea-aikaisia ja vaikuttavia ei voida arvioida. KASPA -kehityshankkeessa ei ole asiakkaan yksilöllisiä historiatietoja käytetty missään vaiheessa. Pöytäkirjoista ei myöskään selvinnyt olivatko asiakkaat itse osallistuneet kokouksiin.

Asiakkaan aseman toteutumista tarkastelen KASPA -kehityshankkeessa puhtaasti asiakashaastatteluiden ja havaintomatriisin pohjalta. Haastatteluiden vastaukset ja tulokset osoittavan lain tuntemisen pohjalta, että asiakkailla ei ole mitään kuvaa laista 497/2003. Vastaus ”*En todellakaan mitään*”, kuvaa hyvin koko asiakasryhmän tietämystä laista ja sen myötä KASPA -toiminnasta. Hankkeen aikana kokouksiin osallistuvista ja haastatelluista asiakkaista 2/3 kertoi saaneensa jotain infoa ja tietoa siinä vaiheessa, kun kutsua ja mahdollisuutta KASPA -kokoukseen oli esitetty.



Yllättävää oli, että kokouksen tarkoitus ja tietoisuus ryhmän kokoonpanosta ei ollut kaikilla selvillä edes kokouksen jälkeen. Tästä herää kysymys, että tiedostetaanko työryhmissä perusasioiden kertomisen tärkeyttä asiakkaalle sellaisissa asioissa mitkä ovat itselle selviä.

Kaikki asiakkaat olivat kokeneet saaneen äänensä kuuluville ja heitä oli kuunneltu kokouksessa. Tätä seikkaa tukee myös havaintomatriisien tulokset. Oikea-aikaisuutta arvioitaessa puolella asiakkaista oli kokemus, että kokous ja asioiden käsittely on tullut liian myöhään, mutta kuitenkin hyvä edes tässä vaiheessa. Kaikilla kokoukseen osallistuneilla asiakkailla kuntoutukseen ja työkykyyn liittyvät asiat ovat olleet ”jumissa” jo vuosia. Kukaan osallistuneista ei ollut haastatteluhetkellä työelämässä ja työkyky oli kaikilla jollain tapaa alentunut. Odotteluaika ja epätietoisuus syövä voimavaroja, joka taas luo epätoivon tunteita ja epäilyä asioiden etenemiseen parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaat eivät olleet juurikaan tietoisia mihin kokoukseen he ovat tulossa, ja ennako-odotukset olivat viranomaislähtöisestä luennosta tai kuulustelusta. Käsitykset kuitenkin muuttuivat kokouksen jälkeen vahvasti positiiviseen suuntaan. Asiakkaat eivät olleet tietoisia siitä, millainen kokous on ja voivatko he valmistautua jotenkin kokoukseen. Kokouksiin on perinteisesti esitetty kutsu joltakin työryhmässä toimivalta taholta. Puolet asiakkaista oli sitä mieltä, että he olisivat varanneet itse ajan jo aikaisemmin, jos se olisi ollut mahdollista ja jos mahdollisuudesta olisi ollut tietoa.

## 2. KASPA -työryhmien toiminta historian näkökulmasta

Lain voimaantullessa vuonna 2003 nimitykset on tehty, ja toiminta on lähtenyt käyntiin suhteellisen hyvin. Alkumetreillä on käsitelty enemmän myös yleisiä asioista, kuten meneillään olevia projekteja, ryhmän mahdollisuutta käyttää seutukunnallista lääkäriä, ryhmän perustamiseen liittyviä asioita, varajäsenten nimeämistä, kustannusten jakoa, määrärahaa, tiedotusta, toimintasuunnitelmaa vajaakuntoisten työllistymisvaikeuksia. Kelan ja TE -toimen jäsenten nimeämistä on käsitelty vasta vuonna 2004, jolloin on pyydetty ko. tahoilta nimeämisesitykset. Kokouksissa on ollut keskimäärin 6 ryhmän jäsentä ja 2 asiakasta. Toiminnassa mukana olevia on siten ollut runsaasti, huomioiden kuntien ja toimijatahojen koot. Pöytäkirjojen mukaan keskimäärin 2/3 osa asioista on

ollut asiakasasioita. Asiakasasioiden seuranta on lain voimaantulosta tehty noin kolmen vuoden ajan, jonka jälkeen ei pöytäkirjoissa ole seurannasta merkintöjä.

KASPA -työryhmän teemahaastatteluissa tuli esiin myös samat seikat toiminnan aktiivisemmasta roolista lain voimaantullessa. Tämä on luonnollista, kun on kyse laista ja siihen on sen voimaantullessa perehdytty. Tutkimushavaintojeni mukaan toiminta on ajoittain hiipunut ja lain asianmukainen toiminta ei ole aina toteutunut. Osittain tähän vaikuttaa myös aktiivijäsenten poisjäänti ryhmästä. Vastuu toiminnan jatkuvuudesta ei ole siirtynyt seuraavalle ja ryhmän dynamiikka on muuttunut. Ryhmää on vetänyt yksi vastuujäsen, joka on kantanut kokonaisvastuun toiminnasta ja kokoontumisista. Työryhmästä poisjääneen tilalla ei aina ole saatu heti uutta jäsentä. Lääkäritilanne on ollut kunnissa heikko ja vaihtuvuus suurta. Lääkärin mukana olo koetaan hyvin tärkeäksi, ja Mervi Girsén (2005, 43) on havainnut saman puutteen omassa opinnäytetyössään kuntoutuksen asiakaspalvelun yhteistyöstä. *”Asia ei ole edennyt, koska puuttui lausunnon antava taho kuntoutukseen tai eläkkeeseen. Lääkärijäsenen toimintakyvyn arvioijana on tärkeä ja ryhmän menestyksellinen toiminta edellyttää asiaan sitoutuneen lääkärin mukana olon”*.

KASPA -kehityshankkeen myötä toimintaa on aktiivisesti pyritty kehittämään ja kokouksia on pidetty sitä mukaa, kun ryhmät on saatu kokoon kaikkien tahojen edustuksella. Tämä ei ole ollut ongelmatonta, koska vaihtuvuutta on edelleen ollut runsaasti myös muiden tahojen edustajissa, ja varajäseniä ei ole ollut virallisesti nimettynä muilla tahoilla kuin Kelassa.

### 3. KASPA -toimikunnan toiminta historiallisesta näkökulmasta

Lain 497/2003 13§:n mukaan kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan tehtävänä on suunnitella, edistää ja seurata tämän lain mukaista viranomaisten sekä muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyötä sekä käsitellä asiakasyhteistyötä koskevia periaatteellisesti tärkeitä kysymyksiä. (Finlex 2).

Toimikunta on vuosien 2003–2010 aikana käsitellyt kokouksissaan muuta kuin paikalliseen toimintaan liittyviä asioita 75 % kokouksen asioista. Toimikunnan tehtäviin kuuluu myös huolehtia paikallisten yhteistyöryhmien työn edistämisestä ja järjestettävä tarvittavaa ohjausta ja koulutusta. Toimikunta on vuosien 2003–2010 aikana käsitellyt

kokouksissaan kuntien KASPA -toimintaan liittyviä asioita keskimäärin ¼ osassa käsitellyistä asioista. Toimikunnalla on ollut kokouksia keskimäärin neljä vuodessa, jonka perusteella keskimäärin yksi kokous vuodessa on kuntien KASPA -toimintaa koskeva.

Asiasisältöä tarkastellessa nousee esiin kuntien kanssa tehtävä yhteistyö sekä koulutus ja tuki ryhmille. Asiakasnäkökulma korostuu pöytäkirjojen mukaisissa keskusteluissa ja pohdiskeluissa, oikea-aikaisuudesta ja kuntoutusprosessin nopeuttamisesta sekä hyvissä kuntoutussuunnitelma laadinnoissa.

Toimikunnassa on keskusteltu KASPA -työryhmien toiminnasta ja yhteistyöstä. Käytännössä yhteistyötä on toteutettu toimikunnan kokouksilla, jotka on pidetty joko jonkin seutukunnan kunnassa tai kuntien edustajat ovat osallistuneet kokoukseen Rovaniemellä. Pöytäkirjoista ei varsinaisesti käy ilmi, mikä tulos yhteisillä kokouksilla on ollut. Yhteinen koulutustilaisuus on järjestetty kerran toimikauden aikana, ja lisäksi on ollut yksi kaikille kunnille yhteinen kokous. Selvää on, että yhteistyötä tulisi tehostaa ja erityisesti kunnat tulisi vastuuttaa asianmukaiseen KASPA -toimintaan. KASPA -toimikunnalla ei ole varsinaista vastuuta kuntien toiminnasta, mutta toimikunnan on huolehdittava paikallisten yhteistyöryhmien työn edistämisestä ja järjestettävä tarvittavaa ohjausta ja koulutusta. Työn edistäminen on vaikeasti määriteltävä asia, mutta peruslähdekohta kuitenkin on, että kunnissa noudatetaan lakia 497/2003 ja tämän toteuttamisessa on toimikunnan tuki paikallaan.

KASPA -toimikunnan näkemyksen mukaan ohjauksessa ja koulutuksessa on onnistuttu kohtalaisesti eli 58: % :sti ja koulutus koetaan hyvin tai erittäin tärkeäksi 82 %: ssa. Paikallisten KASPA -työryhmien toimintaa ja siten asiakkaan asemaa ja oikeuksia lain mukaisesti voidaan parantaa ja edistää yhteistyön, koulutuksen ja ohjauksen avulla. Koulutus ja ohjaus vaativat yhteistyötä jonka toimikunta arvio onnistuneen 58 %:ssa keskimäärin kohtalaisesti. Kuntien KASPA -työryhmien toiminta on myös hyvin vaihtelevaa, joissakin kunnissa on toimittu aktiivisesti ja toisissa ei ollenkaan. Lisäksi toimikunnan ja kuntien välinen tiedonkulku on ollut heikkoa. Yhtenäistä linjaa ja toimintatapaa ei siten ole ja kunnat toimivat oman näkemyksen ja tietämyksen mukaan omien resurssien ja intressien lähtökohdista. Vastausten ja analyysien perusteella näyttää siltä, että toimikunta kokee vähintään kohtalaista onnistumista koulutuksessa ja ohjauksessa, mutta siitä huolimatta toiminta kunnissa on ollut kovin passiivista.

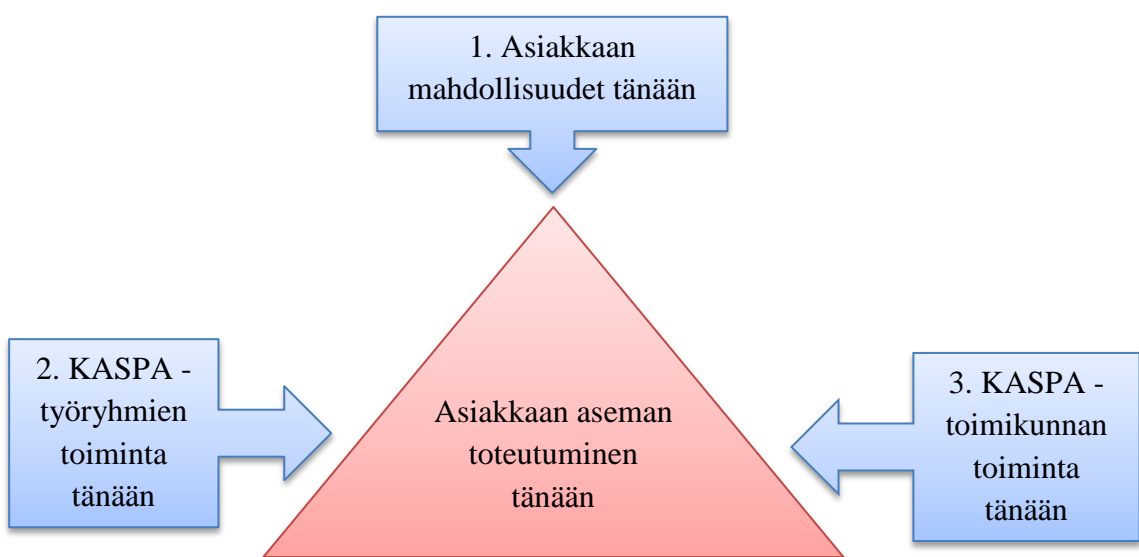
#### 4.3 Katsotaan peiliin eli KASPA -toiminta tänään

Kehittävässä työntutkimuksessa on reflektiivinen tutkimusote. Reflektiivisyys toteutuu siten, että työntekijöiden eteen muodostetaan konkreettisesta ja havainnollisesta työtä koskevasta aineistosta ikään kuin ”peili” työn ongelmista ja jännitteistä. ”Peilin” avulla työntekijät analysoivat ja arvioivat toimintatapaansa. Samanaikaisesti työn kehitysvaiheista ja ristiriidoista muodostetaan oletus historiallisen analyysin avulla. (Muutoslaboratorio 2011).

KASPA -toiminnan historiallinen analyysi osoitti, että asiakkaan asema ei ole parantunut tai oleellisesti muuttunut KASPA -toiminnan kautta uudistetun lain voimaantulosta alkaen. Toimintaa ei ole kehitetty ja ajoittain toiminta on hiipunut miltei kokonaan. On peiliin katsomisen aika.

##### Nykytilan analyysi

Tarkastelen KASPA -toiminnan nykytilannetta aineistotriangulaation näkökulmista. Tutkimusaineisto ei kaikilta osin ole samanarvoinen, koska en ole mukana KASPA -toimikunnan työssä ja siten omakohtainen kokemus ja havainnointi on jäänyt pois. KASPA -työryhmissä olen toiminut koko hankkeen ajan ja toimin edelleen. Työryhmätyöskentelyn myötä asiakkaan asemasta haastatteluineen on muodostunut selkeä kuva toiminnan näkökulmasta tarkasteltuna.



Kuvio 18. KASPA -toiminta tänään.

## 1. Asiakkaan asema tänään

Lain näkökulmasta tarkasteltuna oleellista muutosta asiakkaan asemaan ei ole tapahtunut kuntien KASPA -toiminnassa. Työryhmien jäsenet on nimetty ja toimintaa on vaihtelevassa määrin. Asiakkaiden tietoisuus laista ja mahdollisuuksista ei ole lisääntynyt, koska tiedotusta ei ole lisätty. Jokainen hankkeessa mukana oleva asiakas koki kokouksen hyväksi ja tarpeelliseksi. Yhteinen toiminta ja olemassa olevan tiedon kokoaminen yhteen saman pöydän ääressä koettiin hyväksi toimintatavaksi. Asiakkaan ja ammattilaisten ei tarvitse arvailla toisiaan, ja siten asioiden siirtely ja asiakkaiden ohjaus toiseen tahoön jää pois. Selkeä suunnitelma myös vastuuttaa niin asiakasta kuin toimijatahojakin.

Kirjallista suostumusta asian käsittelyyn ei kaikilta ole pyydetty ja muistiota kokouksesta ei ollut saanut kukaan kokoukseen osallistunut. Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada asiansa KASPA -työryhmän käsittelyyn. Lain kohdan toteutumista on mahdoton arvioida, koska lakia ei tunneta. Kuntalaiset eivät tiedä laista mitään ja siitä ei ole ollut tiedotuksia eikä infoja. Myöskään hankkeessa mukana olevien kuntien sivuilla ei ole KASPA -työryhmien toiminnasta ja kokoonpanosta mitään infoa. Asiakkaan asema toteutuu hyvin itse kokouksissa ja kokemus on, että heitä on kuunneltu yllättävän hyvin ja kaiken kaikkiaan kokemus on ollut positiivinen. KASPA -kokouksissa on neuvottu ja ohjattu asiakkaita ja tehty selkeitä suunnitelmia eteenpäin. Itse kokous on koettu hyvin tarpeelliseksi ja hyväksi yhteistyömuodoksi, jossa kaikille tulee yhtenevä selkeä kuva asiakkaan tilanteesta. Samalla asiakas itse saa selkiytettyä omaa tilannetta ja suunnitelmaa eteenpäin. Kokouksen ja lain tavoite siten näiltä osin toteutuu tästä näkökulmasta. Kokous ei kuitenkaan voi ratkaista asiakkaan ongelmia, vaan toimii tukena ja asiantuntijaverkostona mahdollisuuksia selvittäessä, siten odotusten myötä syntyy väistämättä myös pettymyksiä.

## 2. KASPA -työryhmien toiminta tänään

Hankkeessa mukana olevien kuntien toiminta on painottunut lähiaikoina pelkästään asiakasasioiden käsittelyyn. Tämä koettiin jossain määrin myös heikkoudeksi ja yleistä keskustelua kunnan tilanteesta kaivattiin. Asiakaskokouksiin on panostettu tarkoituksella, koska vastuu kuntouttavasta tahosta on ollut hukassa ja toimenpiteet asiakkaan hyväksi eivät ole olleet oikea-aikaisia.

Tiedotus kunnissa on edelleen heikkoa ja sitä ei ole missään vaiheessa tehostettu. Kuntalaiset ja kokouksiin osallistuvat asiakkaat eivät tiedä KASPA -toiminnasta mitään. Saikun tutkimuksessa (2006, 64) käy ilmi sama epäkohta ja ristiriita tiedotuksesta. Tutkimuksessa mukana olleet työryhmät ovat arvioineet ettei heidän toiminnasta ole tiedotettu riittävästi. Sahiluoto Tuula (2007, 41–41) toteaa opinnäytetyön raportissa, että tiedotus on liian vähäistä niin asiakkaiden kuin työryhmän jäsentenkin mielestä. KASPA -hankkeessa tiedotus oli tapahtunut siinä vaiheessa kun asiakas on kutsuttu kokoukseen. Kuitenkin teema -haastattelussa kävi ilmi, että toiminta olisi paljon hedelmällisempää jos kuntalaiset tietäisivät toiminnasta ja voisivat itse varata ajan tai pyytää sitä joltain virkailijalta. Toiminta ei tietoisuuden ja asiakkaan oikeuksien näkökulmasta tarkasteltuna ole kaikilta osin lain tarkoitusta vastaavaa.

Tarkastellessani asiakkaan asemaa kokouksissa huomio kiinnittyi siihen kuinka hyvin asiakasta kuunnellaan ja ryhmän sisäinen dynamiikka toimii. Tätä havaintoa tukee myös asiakkaiden omat näkemykset ja kokemukset kokouksen jälkeisissä haastatteluissa ja myöhemmin tapahtuvissa puhelinhaastatteluissa. Toiminta ja kokoukset koetaan hyvin tärkeiksi ja asiakkaan asioita on aina saatu selkeytettyä. Askel kerralla edetään parhaaseen mahdolliseen tulokseen. Matkan varrella asiakkaan tilanne usein muuttuu mm. uusien lääketieteellisten selvitysten myötä, mutta koskaan asiakasta ei jätetä tyhjän päälle, vaan tehdään lisäselvitysten jälkeen suunnitelmaan tarkennus ja muutos tarvittavaan suuntaan. Nimetty yhteyshenkilö toimii linkkinä asiakkaaseen. Tärkeäksi on koettu jo aikaisemminkin Saikun (2006, 64) tutkimuksessa esille tullut asia yhteyshenkilöstä ja tunne jatkuvuudesta, siitä että joku hoitaa ja seuraa asiakkaan asiaa ja etenemistä.

KASPA -kehityshankkeessa mukana olevilla kunnilla on ollut ongelmia saada kokous koolle riittävällä ja tarpeellisella kokoonpanolla. Toimijoita on vähän ja vaihtuvuutta on ollut paljon. Silloin kun tietoisuus laista, toimintatavasta ja tarkoituksesta ei ole hyvin selvillä, toiminnan tärkeys ja merkityskin unohtuu, kaiken muun toiminnan ja byrokratian ohella. Erityisesti tämä on näkynyt terveydenhuollon edustajan puuttumisena kokouksesta tai vaikeutena sovittaa kokousaikataulua eri tahojen kanssa. Te -toimen, Kelan ja sosiaalitoimen edustajat ovat osallistuneet kaikkiin kokouksiin.

### 3. KASPA -toimikunnan työ tänään

KASPA -toimikunnan tämän hetken toiminnan tilaa voidaan arvioida hanketta varten hankitulla ja olemassa olevalla Webropol kyselyn tuloksilla. Lisäksi analyysiin olen käyttänyt uusilta www-sivuilta (Poske) löytyvää tietoa toimikunnan työstä. Tarkastelen asiaa edelleen asiakaslähtöisesti eli miten nykyiset toimet tukevat asiakkaan aseman toteutumista lain mukaisesti.

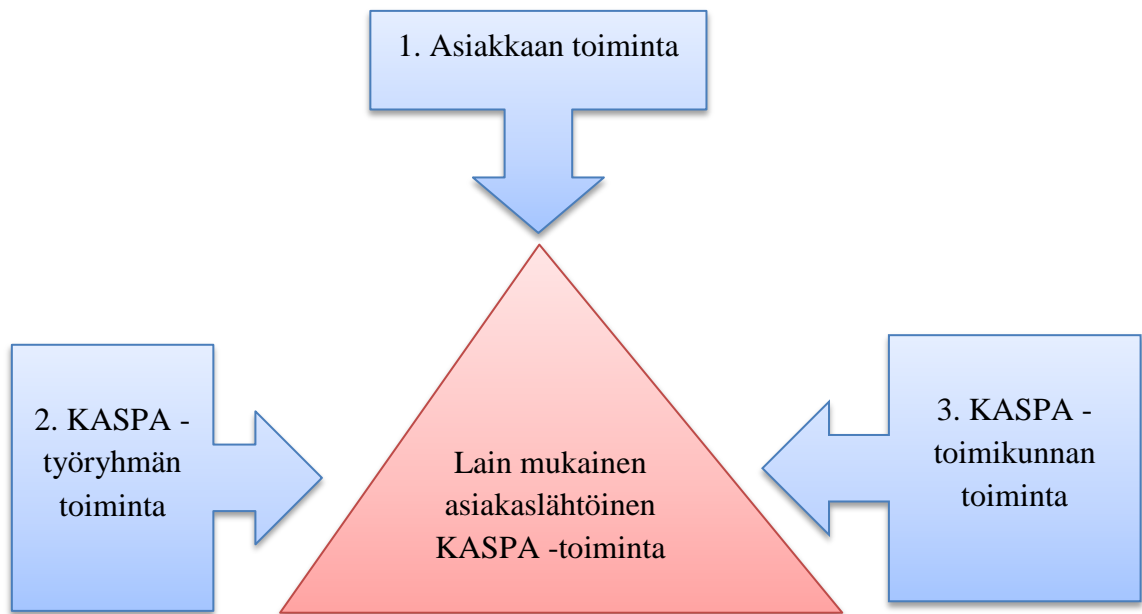
Webropol -kyselyn perusteella ongelmallista on huono tiedonkulku työryhmän ja toimikunnan välillä. Yhteistyössä ja koulutuksessa on onnistuttu kohtalaisesti. Toimikunnalla on näkemys ja kokemus siitä, että kuntien KASPA -työryhmät toimivat hyvin vaihtelevasti tai toimintaa ei ole ollenkaan. Toimintamallia tai esitystä millaista on asianmukainen toiminta, ei kuitenkaan ole kunnilla. Vastausten perusteella tarvetta kehittämiselle on jo pelkästään lain näkökulmasta. Toimikunnan arvion mukaan lain toteutuminen arvioitiin korkeintaan kohtalaiseksi, niin asiakkaan kuin KASPA -ryhmienkin keskuudessa. KASPA -toimikunta laatii toimintasuunnitelman toimikaudelleen, ja sellainen tulisi olla myös KASPA -työryhmillä.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen www-sivuja ja verkkokonsultaatiota on esitelty 1.9.2010 KASPA -toimikunnan kokouksessa. Sosiaalikollega on Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Poske.fi) ylläpitämä sivusto. Poske koostuu Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan toimintayksiköistä sekä saamelaisyksiköstä ja se on osa valtakunnallista osaamiskeskusverkostoa (Poske.fi). Verkkokonsultaatio on avattu 17.3.2011. Verkkokonsultaatio on kuntoutuksen osalta pilotti ja se on suunnattu kuntien KASPA -työryhmien jäsenille. Verkkokonsultaatiota esiteltiin työryhmille 12.5.2011 seminaarissa.

Posken www-sivuille on koottu toimikunnan kokoonpano, kokouskutsut ja muistiot sekä tapahtumia, kuten 12.5.2011 seminaari ”Yhteinen asiakas ja yhteinen tukeminen”, joka on tarkoitettu mm. kuntien KASPA -työryhmille. Sivut ovat selkeät ja informatiiviset. Esityslistat, pöytäkirjat ja ajankohtaiset tiedotteet toiminnasta on sieltä helposti saatavilla. (Sosiaalikollega.fi). Sivuilta löytyy myös KASPA -kehityshankkeesta kertova Seminaariesitykseni 12.5.2011 seminaarista. (Törmänen 2011).-

#### 4.4 KASPA -toiminnan toimiva asiakaslähtöinen tulevaisuus

Tarkastelen hankkeessani KASPA -toiminnan toimivaa tulevaisuutta triangulatiivisesta asetelmasta, jonka keskiössä on lain toteutuminen asiakaslähtöisesti. (Kuvio19). Mitä se edellyttää kaikilta kolmelta mukana olevalta taholta? Millaiset mahdollisuudet toimijatahoilla on toiminnan kehittämiseen?



Kuvio 19. Lain mukaista asiakaslähtöistä KASPA -toimintaa tulevaisuudessa.

Aineiston analyysin pohjalta tarkastelen kuvion 19 mukaisesti ensin asiakkaan mahdollisuuksia toimia oman asiansa ajajana KASPA -toiminnan avulla ja tuella. Toimiva tulevaisuus on visio tulevaisuudesta, jossa kaikki toiminta ja kaikkien toiminta yhdessä tukee asiakkaan aseman parantumista ja lain mukaista toimintaa.

##### 1. Asiakkaan mahdollisuudet toimia omissa asioissaan

Asiakkailta on tieto kunnassa toimivasta KASPA -työryhmästä ja toiminnan pohjalla olevasta laista. Kunta on tiedottanut siitä toimikauden alussa ja säännöllisesti paikallislehdessä. Kunnan www-sivuilla voi lukea asiasta asiakaslähtöisen ja selkokiehisen infon ja esitteen.

Jokaisen toimijatahon toimijalla on tietoa toiminnasta ja he opastavat asiakasta tarvittaessa tai kysyttäessä. Tämän opastuksen pohjalla on kunnan omilla yhteystiedoilla



varustettu esite, joita on saatavilla TE -toimesta, Kelalta, yhteispalvelupisteistä, kunnanvirastolta ja terveydenhuollon eri yksiköistä.

Asiakas voi soittaa varatakseen ajan/yhteydenottopyynnön tai vaihtoehtoisesti varata sen netin kautta. Asiakas toimii aktiivisesti oman asiansa asiantuntijana ja hänellä on käytössä muistio kokouksesta sekä yhdyshenkilö, johon voi olla yhteydessä ja joka ottaa häneen yhteyttä sovitun mukaisesti.

## 2. KASPA -työryhmän mahdollisuudet toimia lain mukaisesti ja asiakaslähtöisesti

Kunnanhallitus on toimijatahojen esityksestä nimennyt jäsenet KASPA -työryhmään toimikaudelle. Perustamiskokous pidetään heti toimikauden alettua. Valitaan puheenjohtaja ja sihteeri vuodeksi kerrallaan. Työryhmä ilmoittaa nimetyt jäsenet ja heidän s-postiosoitteet myös KASPA -toimikunnalle. Työryhmäkokouksen ensimmäisenä tehtävä on avata laki, ja sen tarkoitus sekä laatia toimintasuunnitelma tulevalle kaudelle. Toimintasuunnitelmaa tarkastellaan ja tarkistetaan toimikauden kuluessa vuosittain ja aina tarvittaessa. Toimintasuunnitelma lähetetään KASPA -toimikunnalle tiedoksi. Osallistutaan toimikunnan työryhmille suunnattuun kokouksiin, koulutuksiin ja seminaareihin. Työryhmästä poisjäävien tilalle nimetään heti uusi jäsen ja päivitetään tiedot toimikunnalle. KASPA -toiminnasta ja ryhmän kokoonpanosta tiedotetaan paikallislehdessä ja kunnan www-sivuilla. Samanaikaisesti KASPA -esite päivitetään, mikäli siihen on tullut muutoksia.

KASPA -työryhmä kokoontuu säännöllisesti ja kokousajat on sovittu etukäteen. Kokous pidetään mahdollisuuksien mukaan kuukausittain vakiinnuttaen sovitulle päivälle, esim. joka kuukauden kolmas torstai. Kokouksissa käydään laki ja sen tavoite läpi aina kun ryhmään tulee uusi jäsen, sekä huolehditaan perehdytyksestä Asetetaan kehittämistavoitteita toiminnalle ja seurataan toiminnan vaikuttavuutta.

Jokaisesta kokouksesta pidetään pöytäkirja yleisistä asioista sekä erilliset liitteet jokaisesta asiakasasiasta. Asiakkaalle toimitetaan kokouksen jälkeen oma kappale muistiona sovituista asioista. Pöytäkirja tarkistetaan asiaankuuluvalla tavalla ja toimitetaan terveyskeskuksen erillisarkistoon 10 vuoden arkistointia varten. Huomioidaan tietosuoja ja tietojen luovutusta koskeva laki §.

KASPA -työryhmän kokouksissa käsitellään asiakasasioiden lisäksi yleisiä kuntoutukseen liittyviä paikallisia asioita ja niistä raportoidaan tarvittaessa toimikuntaa pöytäkirjaotteilla. Vuosiraportti toiminnasta annetaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle tiedoksi. Esityksiä, tarpeita ja toiveita toiminnan tukemiseksi esitetään vuosiraportin muodossa myös KASPA -toimikunnalle.

KASPA -työryhmän jäsenet tiedottavat omassa organisaatiossaan toiminnasta ja sen tarkoituksesta, sekä jokaisen oikeudesta ja velvollisuudesta ohjata ja neuvoa asiakasta lain suomasta mahdollisuudesta saada asiansa käsiteltäväksi KASPA:ssa.

Työryhmä toimii omassa toiminnassaan asiakkaan edun ja lain mukaisesti. Jokainen jäsen ja työryhmä yhdessä arvio toimintaa reflektiivisesti ja kehittää sen myötä toimintaa vaikuttavaksi, oikea-aikaiseksi ja asiakaslähtöiseksi. Työryhmän kokouksissa käsitellään toimikunnan esitys- ja kokouslistat ja seurataan www-sivujen tiedotteita. Hyödynnetään verkkokonsultaatiossa olevaa kysymys-vastaus osiota ja tarvittaessa esitetään kysymyksiä verkon kautta.

### 3. KASPA -toimikunnan mahdollisuudet kuntien työryhmien toimintaa tukevaan asiakaslähtöiseen toimintaan

Lain sisältö avataan myös asiakasnäkökulmasta ja sen pohjalta laaditaan toimintasuunnitelma jota tarkastellaan vuosittain. Kokoukset sovitaan etukäteen ja niihin osallistutaan aktiivisesti. KASPA -toimikunta on säännöllisesti yhteydessä kuntien työryhmiin sähköpostilla, jonka jakelulistalla ovat kaikki kuntien ryhmien jäsenet. Jakelulistaa päivitetään tarvittaessa. Sitoudutaan ja sitoutetaan kunnat yhteistyöhön toimikunnan kanssa. Pyydetään kunnilta toimintasuunnitelma kaudelle ja vuosiraportit toiminnasta sekä tarvittaessa reagoidaan kuntien esityksiin ja tarpeisiin, jotka tulevat pöytäkirjaotteina. Järjestetään kuntien KASPA -työryhmille vuosittain vähintään yksi yhteinen kokous/seminaari. Jalkaudutaan kuntiin ja pidetään kokouksia kunnissa mahdollisuuksien mukaan. Hyödynnetään kunnissa olevia videoyhteyksiä kokousten pidossa.

KASPA -toiminnan toimivaa tulevaisuutta tarkastellessani havaintoni on, että toiminnan kehittäminen ei pitkälti vaadi muuta kuin selkeää ryhtiiliikettä kuntien KASPA -toimintaan. Mahdollisuuksia kehittämistoimintaan on ja mitään uhkaa toiminnan

toteuttamiselle ja kehittämiselle ei ole, sillä toiminnan pohjalla on laki. Toiminnan tunnetuksi tekeminen luo jo paljon uusia mahdollisuuksia. KASPA -toiminta ei ole vai jokin ryhmä johon on joskus nimetty, vaan se edellyttää myös käytännön aktiivista toimintaa ja toiminnan merkityksen ymmärtämistä laajemmin.

#### 4.5 Toimivan KASPA -toiminnan edellytykset

Kehityshankkeen yhtenä tuotoksena on liitteenä (Liite 8) muisti- ja vinkkilista KASPA -työryhmän arjen tueksi. Lista on tarkoitettu työrukkaseksi ja ryhmän toiminnan kehittämisen avuksi. Jokainen kunta ja työryhmä päättää ryhmänä millainen on kunnassa asianmukaisesti toimiva työryhmä. Lista ei ole kaiken kattava eikä sitä ole tarkoitettu orjallisesti noudatettavaksi vaan tueksi varsinkin silloin, kun toimintaa ei kunnissa ole ollut tai uusi toimikausi on aluillaan, kuten nyt vuoden 2012 alusta alkava nelivuotiskausi. Laki 497/2003 antaa kehykset toiminnalle, mutta työryhmä maalaa taulun. Listan olen jaotellut kolmeen osaan: Toimikauden alussa, toimikauden aikana ja asiakkaan kanssa. Tämä jaottelu tukee toiminnan aloittamista ja asiakasnäkökulman huomioimista.

##### 1. Toimikauden alussa

- Ⓢ Tutustua lakiin 397/2003 huolella. Laki ei ole pitkä, vain 17 § ja sen on myös tämän raportin liite 2.
- Ⓢ Tutustu oppaaseen: Asiakastietojen käsittely kuntoutusyhteistyössä. Opas kuntoutukseen asiakasyhteistyöryhmille. (Seppänen, Helena 2007) Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:50. Opas on tarkoitettu kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmille ja niiden asiakkaille. Kunnissa toimiviin asiakasyhteistyöryhmiin kuuluu eri viranomaisten ja kuntoutusta järjestävien tahojen edustajia. Asiakasyhteistyöryhmän tehtävänä on etsiä ratkaisuja asiakkaidensa kuntoutustarpeeseen. Asian käsittelemiseen tarvitaan asiakkaan kirjallinen suostumus. Opas tuo esille ne keskeiset asiat, joita asiakasyhteistyöryhmän tulisi ottaa huomioon asiakastietojen käsittelyssä. Asiakasyhteistyöryhmä vastaa rekisterinpitäjänä asiakkaan tietojen käsittelystä ja siitä informoinnista. Asiakasyhteistyöryhmää koskee viranomaisena salassapito ja vaitiolovelvollisuus. (Yliopistopaino).
- Ⓢ Tutustu paikalliseen KASPA -esitteeseen (liite 11), jonka esimerkkinä on Inarin kunnan esite. Pohjan voi muotilla jokainen kunta näköiseksensä. Esitteen

tarkoituksena on tehdä toimintaa tunnetuksi niin kuntalaisille kuin taustaorganisaatioillekin. Kehityshankkeen tulosten mukaan ryhmien toiminnasta ei ole tiedotettu tarpeeksi ja sama tulos on myös Peppi Saikun tutkimuksessa (2006, 64), jossa ryhmät ovat arvioineet toimintaansa.

- Ⓢ Laissa 497/2003 määritellään ryhmän kokoonpano ja jokaisen tahon tulee esittää kunnalle oma edustajansa. Kunta asettaa yhteistyöryhmän neljäksi vuodeksi kerrallaan (liite 2).
- Ⓢ Perustamiskokous on tärkeää pitää heti toimikauden alussa. Toiminta ei voi olla lain tarkoituksen mukaisesta toimintaa, jos sitä ei käynnistetä. Kehittämishankkeen tausta-aineistona olevien pöytäkirjojen mukaan toimintaa ei joissakin kunnissa ole ollut lainkaan ja kuntien välillä on suuriakin eroja. Kunnilla tulisi olla velvoittavampi ote. (kts.luku 3.3).
- Ⓢ Kokousaikatauluista on käytännön toiminnan kannalta tärkeää sopia etukäteen, jotta toiminta pysyy kasassa ja ryhmät kokontuvat säännöllisesti. Kehittämishankkeen työryhmien arvion mukaan aikaisemmin ryhmät olivat kokoontuneet kuukausittain ja kokousajat oli sovittu etukäteen. Tämä oli todettu tuolloin toimivaksi ratkaisuksi ja sitä se on edelleenkin tänä päivänä. (kts.luku 3.2). Kokousaika on mahdollisuuksin mukaan hyvä olla aina sama ajankohta kuukaudessa, esim. joka kuukauden kolmas torstai. Tämä käytäntö olisi hyvä myös kuntien asiakastiedotuksen kannalta.
- Ⓢ Toimikunta laatii toimintasuunnitelman aina toimikauden alussa. Laatimisesitys oli esillä myös yhdessä työryhmän pöytäkirjassa vuodelta 2003. Suunnitelmaa ei ollut liitteenä missään pöytäkirja-aineistossa, joten se on jäänyt suunnitelman asteelle. KASPA -työryhmien ja -toimikunnan mukaa toimintasuunnitelma rytmittäisi ja vastuuttaisi toimintaa kunnissa. (kts. luku 3.2 ja 3.3)
- Ⓢ KASPA -esitteen päivittäminen tai sen laatiminen tuo tunnettavuutta ja näkyvyyttä toiminnalle. Lain 5§ mukaan kuntien vastuulla on myös tiedottaminen ja esite toimii yhtenä tiedostuksena muotona.
- Ⓢ Kunnan www.sivut ovat kuntalaisille tarkoitetut kunnan toiminnasta ja palveluista kertovat sivut. KASPA -hankkeen kuntien sivuilla ei kuntoutuksen asiakasyhteistyötoiminnasta ollut mitään infoa. Valtakunnan tasolla tiedotuksia kuntien sivuilta löytyy vaihtelevasti, mutta tiedotus näyttäytyy viranomaislähtöisenä toimintana. Tiedotuksen tulisi olla palvelutarjontaa asiakasnäkökulmasta.

- Ⓢ Toimikauden alussa ryhmän kokoonpanosta ja toiminnasta tulee tiedottaa paikallislehdissä ja ajankohtaistiedote kunnan www-sivuille. Tiedotuksen tulee olla asiakaslähtöinen ja toimintaa hyvin kuvaava mahdollisuus omien asioiden käsittelylle.
- Ⓢ Jokaisen toimijatahon velvollisuutena on tiedotta omassa yksikössä ja organisaatiossaan KASPA -toiminnasta ja sen tarkoituksesta. Samoin organisaatioissa tulee sopia käytännön toimintatavat asiakkaan neuvomiselle ja ohjaamiselle työryhmään. Toiminta tulee nähdä yhtenä asiakaslähtöisenä viranomaisyhteistyömuotona eikä yksittäisen työryhmän toimintana. Tiedotus ja tarvittava koulutus lain pohjalta on siten ensiarvoisen tärkeää asianmukaisen toimivan käytännön aikaan saamiselle.

## 2. Toimikauden aikana

- Ⓢ KASPA -toimikunnan lain 13 § mukaan tehtävänä on suunnitella, edistää ja seurata toimintaa sekä huolehdittava paikallisten yhteistyöryhmien toiminnan edistämisestä. Vuorovaikutteinen aktiivinen yhteistyö mahdollistaa tämän tehtävän toteutumisen. Toimikunnan toimintaa, pöytäkirjoja, tiedotteita ja infoja tulee käsitellä kokouksen yleisissä asioissa.
- Ⓢ KASPA -toimikunta järjestää lain velvoitteen mukaisesti kokouksia ja koulutuksia kuntien työryhmille. Kehityshankkeen tulosten mukaan koulutus työryhmille koettiin hyvin tärkeäksi (kts.luku 3.3). Ryhmä tarvitsee lisäkoulutusta palveluprosessien syventämiseen sekä asiakkaan ja ryhmän väliseen vuorovaikutukseen (Karjalainen 2002, 43).
- Ⓢ Ole aktiivinen myös ryhmän sisäisessä tiedotuksessa ja tiedota omaa edustamaasi organisaatioita koskevista toiminnan kannalta tärkeistä asioista ja uudistuksista. Yhteisen ymmärryksen ja näkemyksen saamiseksi on tärkeää tietää toisen organisaation toiminnasta pääkohdat ja lain velvoitteet mahdollisuuksineen.
- Ⓢ Kokoustekniikka rytmittää ja jäntevöittää toimintaa. Vaikka työryhmän kokous on luontevin ja asiakaslähtöisin silloin, kun keskustelu on vapaamuotoista, niin silti se ei poista puheenjohtajan raamittavaa roolia eikä sihteerin tehtävää pöytäkirjan laatijana. Muistion arkistoinnista ja säilytyksestä tulee noudattaa lain 10§.ää.

- Ⓢ Liitteenä on KASPA -kehityshankeen tuotoksena pöytäkirjarunko (Liite 14), joka myötäilee asiakkaan työpaperin pohjaa. Muistio laaditaan jokaisesta asiakkaasta erikseen ja se toimitetaan myös asiakkaalle.
- Ⓢ Mikäli ryhmän nimetyistä henkilöistä joku jää pois, hänen tilalleen nimetään heti uusi. Organisaatio huolehtii kunnalle esityksen nimitettävästä henkilöstä.
- Ⓢ Asiakkaalle tulee nimetä aina ryhmästä tukihenkilö, joka toimii linkkinä asiakkaaseen ja johon asiakas voi olla yhteydessä. Tukihenkilön nimeämisen tärkeys tuli esille, niin KASPA -hankkeessa kuin myös Vappu Karjalaisen raportissa (2002, 43), jossa hän toteaa asiakkaan tukiprosessin seurannassa olevan pulmia. Jokaiselle työryhmässä olleelle asiakkaalle tulisi nimetä oma tukihenkilö, joka kannustaisi, tukisi ja avustaisi asiakasta omien valintojen toteuttamisessa.

### 3. Asiakkaan kanssa

- Ⓢ Asiakkaalta tulee aina pyytää kirjallinen suostumus (Liite 12) jo kutsun yhteydessä, jotta työryhmän nimetyt jäsenet voivat valmistautua kokoukseen.
- Ⓢ Informoi asiakasta ryhmän toiminnasta ja tarkoituksesta käyttäen apuna KASPA -esitettä ja lakia 497/2003.(Liitteet 11 ja 2) Avaa asiakkaalle laista keskeiset toimintaa ja asiakasta koskevat pykälät 5-10. Neuvo ja opasta asiakasta valmistautumaan kokoukseen käyttäen apuna KASPA -hankkeen tuotoksena syntynyttä asiakkaan työpaperia (Liite 13).
- Ⓢ Kokousmuistio toimitetaan myös aina asiakkaalle. KASPA -hankkeessa mukana olevista asiakkaista kukaan ei ollut saanut muistiotia. Kokouksen jälkeenkään osalla asiakkaista ei ollut tietoa, mikä kokouksen tarkoitus oli ja miten asioissa edetään. Muistio informoi ja kokoaa pääkohdat sekä sitouttaa toimintaan.
- Ⓢ Asiakkaalle nimetään aina tukihenkilö ryhmästä, jonka tehtävänä on ”kulkea asiakkaan rinnalla”, olla yhteydessä asiakkaaseen ja huolehtia, että asiat etenevät sovitun mukaisesti.

## 5. ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 5.1 Prosessiarviointi

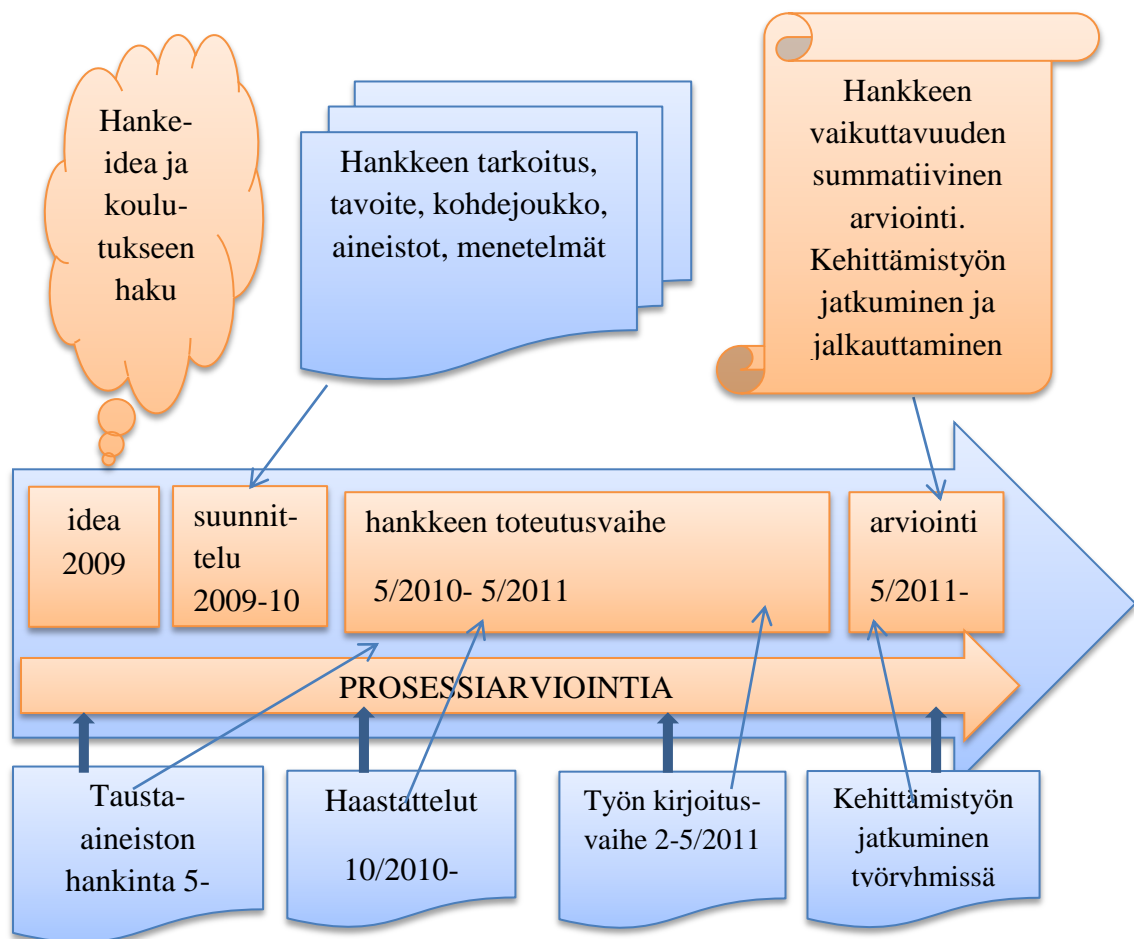
KASPA -kehityshankkeen arviointia olen tehnyt koko hankkeen ajan, koska tavoitteena oli toteuttaa hanke, jolla on vaikutusta myös käytännön työlle. Ei siis hanketta hankkeen tai tuotoksen vuoksi, vaan eväitä omaan ja KASPA -työryhmien toimintaan. Toimivan KASPA -työryhmän myötä myös asiakkaan asema ja oikeudet paranevat KASPA -käytäntöjen kehittämisen myötä. Uudenlaisen suhteen rakentaminen tiedon, tietämyksen ja käytäntöjen välillä on vahva pohja käytännöntutkimuksessa.. Käytäntöjen tutkimuksen yhteiskunnallinen tilaus tulee paikallisten tiedonrakentamisen luomisen tarpeista sekä kehittämistyön tarpeesta. Nykyajan asiantuntijoiden on kyettävä monenlaisiin rajanylityksiin ja vastata haasteteisiin joita kehitys tuo tullessaan. (Sauramaa & Julkunen 2009, 303).

Evaluaatiokirjallisuudessa puhutaan summatiivisesta ja formatiivisesta arvioinnista. Tällä jaottelulla on haluttu tuoda esille arvioinnin kahta erilaista ulottuvuutta, jotka eivät ole toisiaan poissulkevia. Formatiivisella viitataan sellaiseen arviointiin, joka kohdistuu kehittämisen toteuttamiseen eli siihen, miten hanketta on tehty ja kuinka sen toimintaa voitaisiin parantaa. Prosessiarviointi on siis luonteeltaan formatiivista. Summatiivinen arviointi kohdistuu taas vahvasti lopputuloksiin ja vaikuttavuuteen. Formatiivinen ja summatiivinen ulottuvuus ovat toisiaan täydentäviä, joskin pelkkä lopputulosarviointi ilman edes kevyttä prosessievaluaatiota ei ole suositeltavaa. Projektin arviointi on kokonaisuus ja olennaista on, että löydetään vastauksia niihin kiinnostaviin kysymyksiin, jotka ovat kunkin hankkeen kannalta tärkeitä. (Seppänen-Järvelä 2004, 19–20).

Prosessiarvioinnissa arvioitsija on monesti sisäinen toimija, mikä aiheuttaa selkeitä etulyöntiasemia muihin arviointiasetelmiin nähden mutta myös ongelmia. Arvioitsija voi olla joko varsinainen jäsen tiimissä tai pyrkiä jäseneksi tiimissä vaikkakin tietyssä roolissa. Usein rooli laajenee osallistumiseksi toiminnan suunnitteluun ja vetämiseen. Tämä ei itsessään ole huono asia, sillä sisäisen arvioitsijan etu on organisaation ja sen toiminnan tunteminen sekä pääsy sen käytäntöihin, jossa arviointia voi suorittaa. Arvioitsijan tulee kuitenkin sisäisenä toimijana muistaa säilyttää objektiivisuutensa. Prosessien arviointia voidaan tehdä toimintaohjelman tai palvelun kehityksen hyvinkin

varhaisessa vaiheessa, mikä mahdollistaa toiminnan päämäärien selkiyttämisen ja suuntaamisen uudelleen. (Sosiaalikollega 2011).

Koen sisäisenä toimijana roolista olleen puhtaasti etua ja olen kyennyt säilyttämään objektiivisuuden, sillä olenhan tarkastellut myös omia toimintatapoja KASPA -työryhmän jäsenenä. Arvioin lyhyesti kehittämishankkeen prosessin eri vaiheiden onnistumista käytännössä. Kuvio 20 kertoo koko hankkeen, prosessin ja arvioinnin näkökulmasta.



Kuvio 20. KASPA -kehittämishankkeen arviointiprosessi.

1. Hankeidea on syntynyt jo kolme vuotta sitten käytännön työn havainnoin kautta. Tarve ja tahtotila syntyivät ristiriidasta KASPA -toiminnan vaikuttavuudesta suhteessa lain tarkoitukseen. KASPA -toiminta on asiantuntijatyöryhmän työtä ja siten koin, että kehittämistyössä on omat ongelmansa koska taustalla ei ole organisaatiota vaan asiantuntijoista koostuva työryhmä. Kehittämishankkeen käynnistäminen mahdollistui



opiskelun lopputyönä ja alkuperäinen hankesuunnitelma ei ole matkan varrella juurikaan muuttunut pientä hiomista lukuun ottamatta.

2. Hankkeen käytännön työn käynnistäminen tapahtui keväällä 2010. Jo tuota ennen olin tehnyt hankesuunnitelmaa, joka hyväksyttiin kesäkuussa 2010.

3. Aineiston ja lupien hankinta alkoi heti hankesuunnitelman hyväksymisen jälkeen kesäkuussa 2010. Prosessin tämä osa oli suhteellisen pitkä vertaillen sitä hankkeen kokonaisu aikatauluun. Viimeiset aineistot analysoitavaksi olen saanut 19.4.2011. Aineistojen hankinta onnistui kuitenkin suunnitelmien mukaisesti, ainoastaan aikataulu venyi pari kuukautta. Osaksi syynä oli aikataulujen yhteensovittamisen vaikeus hankkeessa mukana olevien kanssa.

4. Aineiston analysoinnin aloitin heti, kun sitä oli saatavilla. Kokonaisuuden hahmottamisen kannalta oli kuitenkin tärkeää, että olin analysoinut kaikki aineistot ennen kuin aloin tehdä hankkeen kirjallista osuutta lopulliseen muotoon. Aikataulullisesti tämä oli kaikkein vaikein ja työläin osa hankkeessa, teinhän hanketyötä oman työni ohella.

5. Hankkeen tulosta arvioin hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamisen kautta. Hanke on toteutettu suunnitelmien ja aikataulujen mukaan, mutta tuloksia ei voida tässä vaiheessa arvioida, koska tulokset ovat havaittavissa vasta KASPA -toiminnan kehittämisen myötä vuosien kuluttua. KASPA -kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa oli jo huomioitu, ettei tuloksia voida mitata summatiivisesti hankkeen lopussa vaikuttavuuden näkökulmasta. Kehittäminen ja kehittyminen tapahtuvat usein eri aikajäniteillä, ja siten myös tulosten arviointi tapahtuu ajan kuluessa, kehittämisen myötä.

Uuden toimintamallin käyttöönotto on hankkeen aikana muodostetun suunnitelman testausta konkreettisessa työssä. Tähän vaiheeseen liittyvät törmäykset uuden ja vanhan toimintatavan välillä. Tämä on seurausta siitä, että uusi toimintamalli on sekä mahdollisuus vastata toiminnan uusiin vaatimuksiin että uhka, sillä se pakottaa luopumaan totutuista rakenteista ja rutiineista. Näiden ristiriitojen ratkomisen kautta uusi malli muuttuu uudeksi käytännöksi. Käyttöönottovaiheessa kiinnostavia ovat häiriöt ja innovaatiot, jotka syntyvät uuden ja vanhan mallin ristiriidoista. Niiden avulla voidaan seurata uuden mallin muuntumista. Muuntumiseen sisältyy sekä paluuta vanhaan toimintamalliin, että uuden mallin ekspansiivista muuttumista suunniteltua rohkeammaksi. Toinen kiinnostava kohde on seurata uudesta mallista lähteviä ”rönsyjä”, jotka saattavat vaikuttaa laajemminkin organisaatiossa. (Engeström 2004).

Uuden toimintatavan vakiintuminen mahdollistaa sen arvioimisen. Arvioinnilla on Engeströmin (2004) mukaan kolme päätehtävää:

- a) Ensinnäkin arviointi kohdistuu uuden toimintatavan konkreettisiin vaikutuksiin eli siihen, kuinka se on ratkaissut aiemman toiminnan ristiriidat.
- b) Toiseksi arviointi kohdistuu siihen, kuinka oletettu lähikehityksen vyöhyke ja suunniteltu uusi toimintamalli ovat toteutuneet ja kuinka niitä tulee tarkistaa.
- c) Kolmanneksi arviointi kohdistuu itse kehittämisprosessiin, syklin ja siihen liittyvien interventioiden läpivientitapaan.

Kun arvioidaan uuden toimintatavan vaikutuksia eli aiempien ristiriitojen ratkeamista, käytetään pitkälti samantyyppisiä aineistoja ja analyysimenetelmiä kuin syklin ensimmäisessä ja toisessa vaiheessa, eli etnografisessa ja ristiriitoja analysoivissa vaiheissa. Kun arvioidaan sitä, kuinka oletettu lähikehityksen vyöhyke ja suunniteltu uusi toimintamalli ovat toteutuneet, nousee konkreettisten vaikutusten tasolta koko toimintajärjestelmän muutoksen mallittamisen ja arvioinnin tasolle. Saavutetun muutoksen kokonaisarviointi edellyttää vertailua laaditun uuden mallin ja sen reaalisen toteutumisen välillä. Usein huomataan, että malli on joiltakin osiltaan toteutunut puutteellisesti tai eri tavoin kuin odotettiin. Tämä voi johtua mallin epärealistisuudesta tai puutteista syklin läpiviennissä, tai toisaalta paremmista ratkaisuista, joita kokeilujakson aikana saadaan kehiteltyä. Toteutumista estävien vaikeuksien tai puutteiden analysointi sekä uusien ideoiden arviointi auttaa terävöittämään kuvaa lähikehityksen vyöhykkeestä ja uudesta toimintamallista. (Engeström 2004).

.

#### Summatiivinen arviointi

Summatiivinen arviointi tarkoittaa useimmiten vaikutusten arviointia, jolloin arvioinnin yleisönä ovat päätöksentekijät ja rahoittajat. Vaikutusten arviointia toteutetaan pääsääntöisesti määrällisin menetelmin ja arvioinnin tarkoituksena on tuottaa raportti, joka osoittaa mitä esimerkiksi hankkeella on saavutettu. Se voi myös käsitellä sellaisia asioita kuin, onko hankkeen suunnitelma toimeenpantu, tavoitettiin ko kohdeväestö ja vastattiin ko heidän tarpeisiinsa. (Sosiaalikallega 2011).

KASPA -hankkeen summatiivinen arviointi on vaikutusten arviointia ja yleisönä ovat päätöksentekijät eli työryhmissä toimivien tahojen edustajat ja heidän taustaorganisaationsa. Kehityshankkeen summatiivisessa arvioinnissa korostan asianmukaisesti toimivan KASPA -työryhmän merkitystä asiakkaaseen eli kuntalaiseen.

Aikaa myöten oikea-aikainen toiminta vaikuttaa myös rahoittajiin, joka KASPA -toiminnassa käytännössä tarkoittaa kuntia ja valtiota eli meitä kaikkia. Summatiivinen arviointi on myös jälkiarviointia, joka suoritetaan jonkin ajan kuluttua hankkeen päättymisen jälkeen. Jälkiarviointi tarkastelee hanketta kokonaisuutena ja keskittyy erityisesti sen tuloksiin, vaikuttavuutta ja tehokkuuteen. (EU -hankearvioinnin perusteet ja hyvät käytännöt, 2009, 5–9).

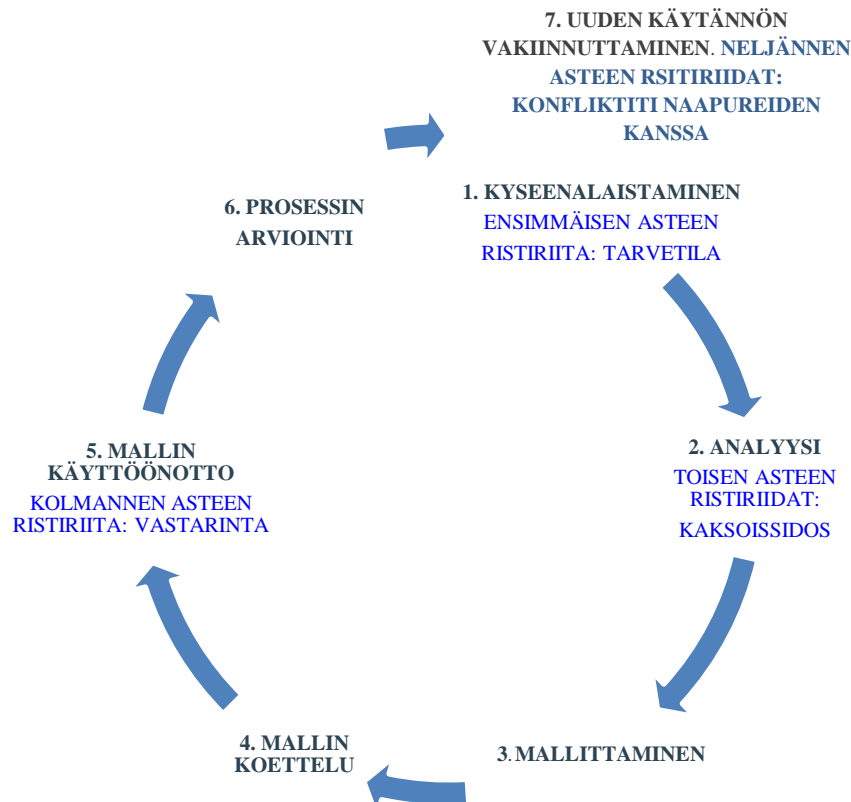
Jälkiarviointi on vaikuttavuuden arvioinnissa kaikkein tärkein arviointi. Arviointi ei ole kuitenkaan helppo toteuttaa tehokkuuden näkökulmasta, koska kyseessä olisi monen organisaation näkökulmasta tehtävää arviointia. Erityisesti tämä on vaikeaa ja miltei mahdotonta tehdä Kelan toimesta, koska Kelan toimii valtakunnan tasolla ja tilastoja KASPA -asiakkaista, olevista tai tulevista, ei ole saataville. Kelan kuntoutusprosessissa tähän tulisi kiinnittää huomiota enemmän. Erittäin harvoin, tuskin juuri koskaan tulee yhteydenottoja selvittää sitä olisiko asiakkaalle hyötyä KASPA -asiakkuudesta. Tässä suhteessa yksi yhteinen Kela ei ole paras mahdollinen toimintamalli, paikallisuus ja paikallistuntemus Kela asiakkuuksista on hävinnyt. TE -toimessa asiakassuhteet ovat edelleen paikallisella tasolla, jolloin reagointi ja ohjaus tapahtuvat asiakkaan fyysisessä toimintaympäristössä. Kuntasektorin asiakkaat ovat myös luonnollisesti kunnissa kirjoilla olevia asiakkaita. Jälkiarviointia on kuitenkin mahdollista ja hyvä tehdä pienimuotoisesti työryhmien kokouksien yhteydessä analysoimalla toiminnan vaikuttavuutta kuntakohtaisesti ja kehittämällä sen myötä toimintaa.

## 5.2 Ekspansiivisen oppimisen avulla tuloksia aikaan.

Tavanomaiset oppimisteoriat eivät selitä oppimista, jossa luodaan uusia käytäntöjä ja organisaatioratkaisuja. Ekspansiivisessä oppimisessa opitaan sellaista, mitä ei vielä ole. Se on matka yhteisen lähikehityksen vyöhykkeen halki. Ekspansiivinen oppiminen käynnistyy yksilöiden vastarinnalla, poikkeavilla teoilla ja arkisilla innovaatioilla. Ekspansiivinen kehityssykli on teoreettinen yleistys työyhteisöissä tapahtuvasta uuden toiminnan kehittymisestä. Todellisuudessa oppiminen ja toiminnan kehitys ei kuitenkaan tapahdu suoraviivaisesti, vaan välillä saatetaan liikkua edestakaisin vaiheiden välillä. Lisäksi kehitys saattaa myös katketa tai taantua, jolloin kehityssykli ei muodostu ekspansiiviseksi (Engeström 2004).

Ekspansiivisen oppimisen ja kehittävän työntutkimuksen syklimallit ovat käsitteellinen kehys suppeidenkin, vain jonkin kehityksen osavaiheen käsittävien tapahtumaketjujen ja interventioiden hahmottamiseksi. Syklimallien avulla voidaan jäsentää, missä muutosprosessin vaiheessa kulloinkin ollaan ja mikä merkitys interventiolla on.

Kuviossa 16 kuvaan ekspansiivista oppimissykliä Engeströmin mukaan. Kuvio kuvaa KASPA -kehityshankkeessa oppimisen tavoiteltua sykliä toiminnan kehittämässä.



Kuvio 21. Ekspansiivinen oppimissykli Engeströmin mukaan.

Prosessiarvioinnin formatiivisessa arvioinnissa yhdeksi arvioinnin kohteeksi nostan ekspansiivisen oppimisen toteutumisen KASPA -kehityshankkeessa. Hankkeen lähtökohtana on ollut toiminnan vaikuttavuuden ja oikea-aikaisuuden kyseenalaistaminen, josta muodostui tarvetila käynnistää hanke.

Toisessa vaiheessa käynnistin hankkeen ja analysoin triangulatiivisesta näkökulmasta kehittävän työntutkimuksen menetelmää soveltaen. Hankeen aikana on osittain tiedostamatta edetty ekspansiivisen oppimissyklin mukaisesti mallittamisen ja mallin koetteluun vaiheisiin. Ekspansiivisen oppimissyklin viidenteen vaiheeseen mallin käyttöönottoon päästään vasta KASPA- kehityshankkeen päätyttyä. Tämän vaiheen

käyntiin saaminen on täysin riippuvainen hankkeen onnistumisesta. KASPA-kehittämishankkeen tulosten jalkauttamisen onnistuminen on hankkeessa mukana olevien kuntien osalta alkanut jo hankkeen käynnistysvaiheessa. Huomioon tulee kuitenkin ottaa, että ekspansiivista oppimista tapahtuu ilman kehityshankkeita (Engeström, 2004) ja tärkeä on ymmärtää, että kehityksen rytmi ja kehittämishankkeen rytmi eivät välttämättä suinkaan osu yksiin. Hankkeella voidaan kuitenkin esimerkiksi sysätä jokin kehitysprosessi alkuun tai vauhdittaa jo käynnistynyttä kehitystä.

*Sosiaalityössä tarvitaan kykyä toimia, mutta tulee myös pysähtyä katsomaan ja oppimaan kokemuksesta. Tarvitaan luottamusta omaan ammattitaitoon, näkemykseen ja kokemukseen, mutta myös uskallusta olla tietämättä kaikkea ja hakea itselle sekä työyhteisölle peilejä, joiden kautta oppia omasta työstä. (Yliruka 2009, 104).*

KASPA -kehityshankeen onnistumista ja vaikuttavuutta arvioitaessa keskeisenä onnistumisen kannalta näen uuden toimintamallin oppimisen reflektoiden toimintaa ja siten aina oppia uutta ekspansiivisen oppimissyklin mukaisesti. Hanke on onnistunut jos oppimista on tapahtunut ja tapahtuu edelleen kehittävän toiminnan kautta. Tässä vaiheessa prosessiarviointia tehdessäni uskon, että vastarintaa ei paljolti tule olemaan, koska sitä ei ole ollut hankkeen aikanaakaan. Yhteinen näkemys kehittämisen tarpeesta luo hedelmällisen pohjan toiminnan vakiinnuttamiseen ja sen myötä uudelleen uuteen kehittämissyklin kehään. Ekspansiivisen oppimisen sykli ei pääty koskaan, sitä tapahtuu joko tiedostaen tai tiedostamatta ja KASPA -kehittämishanke on ollut oivallinen tapa saada se käyntiin. Yhteinen oppimisen edellytyksenä on Kannalan (1995, 316) mukaan henkilöstön pysyvyys. Ajankohtainen, konkreettinen yhteistyö on paras tapa tutustua toisen työhön. Kun yhteistyötä on opittu jo asiakaskohtaisesti tekemään, se antaa paremmat mahdollisuudet myös kehittää toimintaa. Tämän vuoksi KASPA -toiminnan ja sen kehittämisen kannalta on tärkeää, että työryhmän jäsenet ovat mahdollisuuksien mukaan pysyviä henkilöitä. Näin vältetään ”ammattilaiset arvailevat toisiaan” ilmiötä.

### 5.3 Pohdintaa KASPA -hankkeen vaikuttavuudesta kansalais- ja aluelähtöisestä näkökulmasta.

Kehittämishankkeen vaikuttavuutta, tuloksellisuutta ja onnistumista arvioidaan erilaisin arvoperusteisin kriteerein. Kehittämishanketta suunnitellessa ja käynnistäessä on syytä tiedostaa ne arvot, joihin kulloinkin nojataan ja joita tavoitellaan, koska ne myös

säätelevät menetelmiä joita arvioinneissa käytetään. kehittämishanke perustuu sille asetettuihin tavoitteisiin ja arviointiin missä määrin ja millä tavoin tavoitteet on saavutettu. (Anttila 2007, 15).

KASPA -hankkeen suunnittelu ja ideointivaiheessa arvioin hankkeen vaikuttavuutta niin kansalais- kuin aluelähtöisestä näkökulmasta. Kuntoutuksen asiakasyhteistyölain tarkoituksen ja asiakkaan aseman ja oikeuksien korostaminen on edelleen ajankohtaista vaikka uudistettu laki on ollut voimassa jo vuodesta 2003. Riitta-Liisa Kokon (2003, 239) mukaan nykyisenkaltaisen asiakasyhteistyö ei palvele asiakasta heidän odottamallaan tavalla. Tuolloin vuonna 2003 oli suosituksena, että asiakasyhteistyöryhmät keskittyvät yleisiin kysymyksiin. Kuinka sitten on mahdollista yhdistää työryhmän institutionaaliset tavoitteet ja asiakkaiden arkielämän todellisuus? Väitöskirjassaan Kokko on tullut siihen lopputulokseen, että työryhmän toiminnan kehittämisessä ainoa suunta on asiakaslähtöinen kuntoutuskäytäntö. Rakenteelliseksi ratkaisuksi hän esittää viranomaisyhteistyön ja asiakasyhteistyön erottamisen omiksi toiminta-areenoiksi. Tuossa tapauksessa asiakasyhteistyö merkitsisi pieniä, joustavia, myös asiakkaan nimeämistä työntekijöistä koostuvia tilannekohtaisia ryhmiä. KASPA -hankkeessa mukana olevat kunnat toimivat pitkälti edellä mainitun toimintamallin mukaan. Toimintamalli sopii hyvin pieniin kuntiin joissa toimijoita on vähän ja asiakasasioiden käsittely on toiminnan keskeisin muoto. Toimivan kannalta on kuitenkin tärkeää käsitellä kokouksissa aina ajankohtaiset yleiset asiat, koska KASPA -toimikunnan tehtävänä on toimia kuntien työryhmien tukena ja siten yhteistyö ja asianmukainen vuorovaikutus toimikunnan kanssa ovat tärkeitä toimintamuotoja.

SATA -komitea on käsitellyt Kelan, työhallinnon ja työeläkejärjestelmän kuntoutuksen kohdentumisen päällekkäisyyksiä ja katvealueita. Komitea esitti, että ryhdyttäisiin toimenpiteisiin rajanvetojen selvittämiseksi eri toimijoiden välillä kuntoutuksen toimeenpanossa. Komitean mukaan kuntoutusjärjestelmää ja kuntoutuksen toimintatapoja kehitettäessä on tärkeätä, että eri järjestelmät sitoutuvat yksilön kuntoutuksen järjestämiseen ja kuntoutukseen ohjaamiseen niin, että prosessi toteutuu yksilön näkökulmasta johdonmukaisesti, viiveettömästi ja tietyn aikarajan puitteissa. Komitea esitti, että työttömien osalta ensisijassa TE -toimisto ja muiden osalta Kela tekee arvion toimijasta tai tahosta, jolla on vastuu varsinaisen kuntoutustarpeen perusteellisen arvion tekemisestä. Tämän tahon tehtävänä on tehdä perusteellinen arvio henkilön kuntoutustarpeesta ja ratkaista käynnistetäänkö kuntoutus vai ei. Edelleen katsottiin, että kuntoutuksen ns. regressiosäännöksiä toimivuus tulisi arvioida, jotta

voidaan turvata kuntoutuksen katkeamattomuus myös tilanteessa, jossa kuntoutuksen vastuutaho muuttuu kesken kuntoutusprosessin. (Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveyspalvelut 2011, 22–23). KASPA -työryhmätoiminnassa kuntoutuksen vastuutaho on useimmiten ensimmäinen selvitettävä asia.

Riitta-Liisa Kokko (2003,239) esittää väitöskirjassaan työryhmien käytännön toiminnan kehittämiseen ratkaisuksi yksinkertaisia ja selkeitä pelisääntöjä: suunnitelmallisuutta, molemminpuolista sitoutumista ja jatkuvuutta. Suunnitelmallisuus tarkoittaa konkreettisia toimintasuunnitelmia, molemmanpuolinen sitoutuminen edellyttää vastuuta ja jatkuvuus pitkäjänteistä yhteistyötä. KASPA -kehityshankkeella selvitin toiminnalle pelisääntöjä jotka on kuvattu kappaleessa 4.5 sekä tiivistettynä liitteessä 8. Sitoutumista ja sitouttamista olen hankkeessa tuonut esille korostamalla myös asiakkaan oikeuksia ja mahdollisuuksia omaan toimintaan. Tätä kuvaa koko hankkeen tringulatiivinen tutkimusasetelma. Työryhmän toimintaa ei voi kehittää yksi taho vaan kaikkien toimijoiden tulee olla toiminnassa omalla panoksellaan. *Käytännön asian hoitamiseksi palvelujärjestelmässä asiakas tarvitsee tuekseen tukihenkilön, yhdyshenkilön tai palveluohjaajan* (Kokko 2003,239). Yhdyshenkilön merkityksen tärkeys tuli esiin myös KASPA -hankkeessa. Asiakas on yksin isossa palvelujärjestelmässä, ja jos tukihenkilöä ei ole nimetty asiakkaan kokemus on tyhjän päälle jäämisestä.

Väitöskirjassaan Kokko (2003.239) esittää seuraavaksi tutkimuskohteeksi asiakaslähtöisten ja joustavien asiakasyhteistyöryhmien mahdollisuuksien selvittämistä uusien toimintakäytäntöjen kehittämiseksi. Samalla tavoitteeksi tulisi asettaa sellaisten työmuotojen kehittäminen, jotka vastaisivat huomattavasti varhaisemmin asiakkaiden selviytymisen uhkiin ja nykyistä tehokkaammin entistä suuremman asiakasyhteistyötä tarvitsevan asiakasjoukon palvelutarpeisiin. KASPA -hankkeessa työmuotojen kehittäminen on käytännön työtapojen vakiinnuttamista jotta työryhmien toiminta olisi lain mukaista asianmukaisesti toimivaa toimintaa ja vasta sen jälkeen voidaan mukaan ottaa työmuotojen kehittäminen. Hankkeen osatuotoksena syntyneen muisti- ja vinkkilistan (liite 8) avulla toimiminen saa vaivattomasti käyntiin kaikissa kunnissa ja toiminnan rinnalla muiden työmuotojen kehittämistoiminta voidaan käynnistää. Toimintaa tulee kehittää nimenomaan asiakaslähtöiseen suuntaan, koska ilman asiakkaita ei lakia ja toimintaa olisi tässä muodossa.

Aluelähtöisyyden huomioiminen KASPA -hankkeessa tulee esille kohdejoukon valinnassa. Toimin hankkeessa mukana olevissa KASPA -työryhmissä. Toimintaan osallistuvana toiminnan kehittäjänä olen kokenut mahdollisuudet kehittämistyölle olevan mitä parhaat. Suomi on laaja maa ja toimintakulttuurien erot myös KASPA -toiminnassa ovat suuret. Toimintaympäristö luo omat haasteensa toiminnalle Lapin sairaanhoitopiirin alueella ja erityisesti sen pienissä kunnissa. Toimintaa kunnissa ei kaikilta osin ole lainkaan ja hankkeella olen pyrkinyt Inarin ja Utsjoen kuntien toiminnan kautta saamaan eväitä muiden kuntien toimintaan ja kehittämiseen. Inarin- ja Utsjoen kunnissa on toimivat työryhmät vaikkakin kehittämisen kohteita ja tarvetta kehittämiselle aina löytyy. KASPA -työryhmien toiminta tulee nähdä toiminnaksi tulevaisuuteen eikä korjaavana toimintana. Toiminnan vaikuttavuus syntyy varhaisen ja ennaltaehkäisevän toiminnan kautta ja niitä eväitä hankkeella olen pyrkinyt löytämään. Vappu Karjalaisen (2002, 44) viesti työryhmille on, että yhteistyössä kannattaa toimia pitkäjänteisesti ja sitkeästi. Vain vuosien saatossa syntyy tuttuutta, luottamusta ja avoimen vuorovaikutuksen ilmapiiri. Lisäksi työryhmien tulisi selvemmin tiedostaa asemansa merkittävänä paikallisena monisektorisena yhteistyöfoorumina sekä arvostaa omaa toimintaa.

Hankkeen tulokset ja tuotokset ovat suoraan käytettävissä työryhmien toiminnan käynnistämiseen ja arjen toiminnan tueksi valtakunnan tasolla. Erityisesti toivon, että hankeraportista hyötyvät kaikki ne työryhmät ja aloittelevat toimijat, joille ei ole selkeää kuvaa toiminnan tarkoituksesta ja tavoitteista, mutta intoa ja innovatiivista näkemystä kehittämiselle on. Tutkimuksia, raportteja ja ohjeita on kohtalaisen paljon, mutta tiivistä pakettia oli itselläni mahdoton löytää siinä vaiheessa, kun aloitin ryhmien jäsenenä. Hankkeen loppuraporttiin olen pyrkinyt kokoamaan kaikki työryhmän toiminnan kannalta keskeiset asiat ja työryhmien kehittämistyön edetessä on aiheellista tutustua tarkemmin mm. raportissa mainittuihin julkaisuihin. KASPA -toiminta on ollut lakisääteistä toimintaa jo vuosikymmenet ja niinpä nyt viimeistään on ajankohtaista kunnissa hyödyntää lain suomaa mahdollisuutta asianmukaiselle toiminnalle. Ryhmissä toimivat henkilöt ovat avainasemassa toiminnan kehittämisessä. KASPA -kehityshankkeen kehittävän työntutkimuksen menetelmä ja ekspansiivisen oppimisen sykli auttaa visionäärejä toiminnan kehittämisessä. Visionäärisyys on tulevaisuuteen suuntautuvaa ammattimaista osaamista ja toimintaa ilman tämän päivän kahleita (Jalava & Virtanen 1996,100). Kehittävän työntutkimuksen menetelmässä tarkastellaan ensin historiaa ja tätä päivää kehitettäessä tulevaisuuden visiota. KASPA- hanke oli



kehityshanke jolla haettiin toimivalle työryhmätoiminnalle eväitä. Toivon mukaan hankkeesta on mahdollisimman laajalti hyötyä.

Lain 497/2003 mukaisen toiminnan kehittämisen kannalta näen jatkossa kehittämis- ja tutkimuskohteiksi toimijoiden yhteistyömuotojen kehittämisen jotta mahdollisimman interventio mahdollistuu oikea-aikaisesti. Tämä on iso haaste, joka vaatii taustaorganisaatioissa selkeiden mallien luomista asiakaspalveluun. Toiminnan tunnettavuutta tulee lisätä kaikille. Ei riitä, että ryhmässä toimivat tietävät toiminnasta. Vaikuttavuuden kannalta keskeistä on, että potentiaalit asiakkaat tavoittavat palvelumuodon ja siten vastuu, vastuutus ja mahdollisuudet ovat kaikilla toimijoilla. Kuntoutuksen evaluaatiotutkimuksessa olisi pyrittävä seuraamaan myös kuntoutuksen itse asettamien konkreettisten tavoitteiden toteutumista (Järvikoski 1994, 58). Erityinen vastuu toimivasta asianmukaisesta toiminnasta kunnissa tulisi lain sisällöllisellä tarkistuksella saada velvoittavaksi toiminnaksi. Nykyinen lain 497/2003 5§ jättää väljyyden tulkinnalle asianmukaisesta toiminnasta ”*kunnan on huolehdittava siitä, että sen alueella toimii asianmukaisesti kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä*”. Vastuunsa kantava kunta ja työryhmä voi toimia asianmukaisesti myös olemassa olevan lain pohjalta. Tulee kuitenkin muistaa, että kun asiantuntija on valmis pohtimaan ja erittelemään toimintaansa, hän on valmis myös kehittämään ja muuttamaan sitä (Isoherranen 2005, 126) Yhdessä toimimista voidaan harjoitella reflektiomalla toimintaa ja yhdessä pohtien löytää mahdollisuuksia kehittämiselle.

Kehitys, kehittäminen ja kehittyminen ovat runsassisältöisiä ja vaativia sanoja, jotka liittyvät perustavasti ja moniulotteisesti ihmiselämään. On kestänyt pitkään, ennen kuin on kunnolla ymmärretty, että vahva tahto, hyvä lainsäädäntö ja riittävät taloudelliset resurssit eivät riitä uudistumisessa, tarvitaan kehittämisen osaamista. Kehittäminen ja työssä kehittyminen on siten jotain muuta kuin ulkoiset puitteet ja resurssit. Kuntoutuksen asiakasyhteistyön toimintaa kehitettäessä tarvitaan siten ryhmän toimijoiden osaamista kehittää. Kentällä ihmisten kanssa kasvotusten toteutetussa menetelmällisissä kehittämishankkeissa on lähes poikkeuksetta kyse kommunikaation parantamisesta, vuorovaikutustaidoista, kuulemisen ja dialogisen kanssakäymisen harjoittelusta. KASPA -toiminta on mitä suurimmassa määrin tätä ja ratkaisevaa toiminnan vaikuttavuudelle on miten vuorovaikutus toimii ryhmän sisällä ja asiakkaan kanssa. (Bardy 2006, 269–277).

Marja Koukkari (2010, 200–209) toteaa väitöskirjassaan, että kuntoutus toimintana perustuu korostetusti eri tahojen väliseen yhteistyöhön, jossa on keskeistä saumaton tiedonkulku sekä kuntoutujan äänen kuulumisen merkitys. Kuntoutujan äänen kuuluminen edistää kuntoutujan parempia mahdollisuuksia selviytyä yhteiskunnassa. Kokonaisvaltainen kuntoutus on lähtökohta kuntoutumisen tavoitteelliselle onnistumiselle. Kokonaisvaltaisesta ja valtaistavasta kuntoutuskäsityksestä esitelmöi myös professori Härkäpää ”Yhteinen asiakas, yhteinen vastuu” työseminaarissa 12.5.2011. Vajavaisuusparadigman täydentyminen valtaistavalla tai ekologisella paradigmalla merkitsee asiakkaan roolin muutosta intervention, potilaan ja edunsaajan kohteesta kohti aktiivista toimijaa, päätöksentekijää ja omaa elämäänsä suunnittelevaa kuntoutujaa. Kuntoutus on saamassa yhä enemmän psykososiaalisia ja sosiaalisia ulottuvuuksia. Kuntoutujan oma osallisuus ja vaikuttaminen ympäristöön ovat tämän päivän kuntoutuksen ydinkysymyksiä. (Härkäpää 2011) Näiden ydinkysymysten ja tämän päivän kuntoutuja paradigmojen myötä on aiheellista kehittää myös kuntoutuksen yhden osa-alueen, kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien toimintaa nimensä mukaisesti kohti valtaistavaa asiakaslähtöistä toimintaa.

## LÄHDELUETTELO

- Anttila, Pirkko 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. AKATIIMI Oy. Hamina.
- Bardy, Marjatta 2006. Epilogi: Mitä me teemme kun kehitämme? Teoksessa Seppänen, Riitta & Karjalainen, Vappu (toim.). Kehittämistyön risteyksiä. Stakes. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski. 269–282.
- Engeström, Yrjö 1995. Kehittävä työntutkimus, perusteita, tuloksia ja haasteita. Painatuskeskus. Helsinki.
- Engeström, Yrjö 2004. KTT –koultuskalvot.  
<http://www.ede.helsinki.fi/activity/people/engestro/fules/KTT04-osal.pdf>. Luettu 18.5.2011.
- EU-hankearvioinnin perusteet ja hyvät käytännöt. Toiminta ohjaus Lapin korkeakoulukonsernin hankearviointiin osa I.  
<http://www.finnbarents.fi/finnb/joom/userfiles/files/EU-hankearvioinnin%20perusteet%20ja%20hyvt%20kytnnt.pdf>
- Finnlex 1. Finnlex <http://finlax.fi/laki/alkup/1991/199110604>. Kopioitu 15.3.2011
- Finnlex 2. Finnlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/2003497>. Kopioitu 15.3.2011
- Girsén, Mervi 2005. Kuntoutuksen asiakaspalvelun yhteistyö, solmut auki vuorovaikutteisella työn kehittämisellä. Diakonia ammattikorkeakoulun B raportteja 25. Multiprint Oy. Helsinki.
- HAMK. Hämeen ammattikorkeakoulu.  
<http://www.elarningcentre.hamk.fi/tko/metodit/metodit.html>. Luettu 30.3.2011
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Haastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

- Härkäpää, Kristiina 2011. Kokonaisvaltaista kuntoutusta yksilölle.  
[http://www.sosiaalikollega.fi/toiminta/kuntoutus/Harkapaa\\_luento-asiakasyhteistyoryhma\\_120511.pdf](http://www.sosiaalikollega.fi/toiminta/kuntoutus/Harkapaa_luento-asiakasyhteistyoryhma_120511.pdf)
- Isoherranen, Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Werner Söderström Osakeyhtiö. Vantaa.
- Jalava, Urpo & Virtanen, Petri 1996. Laatu, innovaatio ja projekti, hyvinvointipalvelujen kehittämisen kysymyksiä. Kirjayhtymä Oy. Helsinki.
- Järvikoski, Aila 1994. Kuntoutumisen ulottuvuuksista ja kuntoutuksen vaikuttavuuden kriteereistä kolmen seuranta-aineiston pohjalta. Lapin Yliopiston Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 19. Rovaniemi.
- Kannala, Marita 1995. Sosiaalityöntekijä verkostoissa. Teoksessa Erikson, Esa & Erik, Tom (toim.). Ammatillaiset arvailevat toisiaan – tulkintaverkostot psykososiaalisessa työssä. Stakes raportteja 184:1995. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 274–316.
- Karjalainen, Vappu 1993. Lain voimalla. Seurantatietoa kuntoutuksen paikallisesta yhteistyöstä. Stakes raportteja 124. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Karjalainen, Vappu 2006. Verkostokehittäminen – palveluparadigman muutosvoima. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu (toim.). kehittämistyön risteyksiä. Stakes. Helsinki. 251–268.
- Karjalainen, Vappu 1993. Yhteistyön virityksiä. Kuntoutuksen yhteistyöverkostojen kehitysvaiheiden tarkastelua. Stakes raportteja 104/1993. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi 1999. Vuoropuhelun aika. Kirjoituksia kuntoutuksen kehittyvästä asiakasyhteistyöstä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja 236. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Karjalainen, Vappu & Vahtera, Eeva 2000. Yhteiset asiakkaat ja aktiivinen yhteistoiminta. Katsaus hyviin käytäntöihin. STM, Työministeriö, Stakes. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Pasuri, Auvo & Seppälä, Anja 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakes raportteja 20/2008. Valopaino Oy Ab. Helsinki.

- Kettunen, Reetta & Kähäri-Wiik, Kaija & Vuori-Kemilä, Anne & Ihalainen, Jarno  
2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. WSOYpro Oy. Helsinki.
- Kiviniemi, Kari 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim). Ikkunoita tutkimusmetodeihin. uudistettu painos II. PS-kustannus. Jyväskylä. 70–85.
- Kokko, Riitta-Liisa 2003. Asiakas kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä, institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 72/2003. Yliopistopaino. Helsinki.
- Kokko, Riitta-Liisa & Koskimies, Mimosa 2007. Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona, dialogisen verkostopalaverin välitön palaute. Stakes raportteja 17/2007. Valopaino Oy. Helsinki.
- Koukkari, Marja 2010. Tavoitteena kuntoutuminen. Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden julkaisu 179. LUP Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Kunnat.net. 2001. Kuntaportaali org.  
<http://www.kuntaportaali.org/k.perussivu.asp?path=1;29;353;553>. Luettu 19.4.2011.
- Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma. 2004. Kuntoutusasiain neuvottelukunta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2003:19. Helsinki.
- Kuntoutusselonteko 2002. <http://pre20090115.stm.fi/pr1064564873341/passthru.pdf>.  
Luettu 19.4.2011.
- Kuula, Arja 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöytä ja muutospyrkimyksiä. Vastapaino. Tampere.
- Lapin sairaanhoitopiiri. <http://www.lshp.fi/default.aspx?nodeid=10420&contentlan=1>.  
Luettu 18.4.2011.
- Muutoslaboratorio 2011. <http://www.muutoslaboratorio.fi/content.php?document=149>.  
Luettu 16.4.2011
- Mäkinen, Päivi 2008. Ammatillisuus ja etiikka ristipaineessa. Teoksessa Hirvilammi, Tuuli & Laatu, Markku (toim.). Toinen vääräyyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Kelan tutkimusosasto. Helsinki. 253–266.

- Parkkisenniemi, Juha 2004 Kuntoutustyö ja toimintatutkimus. Teoksessa Eskola, Jari & Koski-Jännes, Anja & Lamminluoto, Eija & Saaranen, Anita & Saastamoinen, Mikko & Valtanen, Katja (toim.). Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopion Yliopisto. Kuopio. 73–90.
- Pohjola, Anneli 2007. Eettisyyden haaste. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 11–31.
- Poske.<http://www.poske.fi>. Luettu 22.4.2011.
- Saari, Erkki 2007. Mitä, pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija. Teoksessa Leena, Viinamäki & Saati, Erkki (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 121–151.
- Sahiluoto, Tuula 2007. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmissä. Lahden ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma.
- Saikk, Peppi 2006. Asiakasyhteistyötä uudella lailla? Kuntoutuksen asiakasyhteistyön arviointia. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:47. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Sauramaa, Erja & Julkunen, Ilse 2009. Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.). Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus. Juva. 293–314.
- Samediggi. Saamelaisten lukumäärä vuoden 2007 Saamelaiskäräjävaaleissa. [http://www.samediggi.fi/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=114&Itemid=10](http://www.samediggi.fi/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=114&Itemid=10). Luettu 7.5.2011.
- Seppänen, Helena 2007. Asiakastietojen käsittely kuntoutusyhteistyössä. Opas kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmille. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:50. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Seppänen-Järvelä, Riitta 2006. Suunnittelurationalismia hyviin käytäntöihin – kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa Seppänen-Järvelä, Riitta & Karjalainen, Vappu (toim.) Kehittämistyön risteyksiä. Stakes. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski. 17–34.

Sosiaalikallega. [www.sosiaalikallega.fi/toiminta/kuntoutus](http://www.sosiaalikallega.fi/toiminta/kuntoutus). Luettu 22.4.2011.

Sosiaalikallega. [www.sosiaalikallega.fi/toiminta/alueellinentieto](http://www.sosiaalikallega.fi/toiminta/alueellinentieto). Luettu 22.4.2011

Tilastokeskus. <http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/148html>. Luettu 18.5.2011

Toiminnan, teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikkö.

<http://www.muutoslaboratorio.fi/content.php?document=150>. Tulostettu 24.4.2011.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.

Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työnvälitystilasto.

<http://www.tem.fi/files/29080/tekkun2010.pdf>. Tulostettu 9.5.2011.

Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveystalvet 2011. TEM- raportti 10/2011. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Törmänen, Outi 2011. Kuntoutuksen asiakasyhteistyötä lain vuoksi vai asiakaslähtöisesti, interventio vai mahdollisuus. Seminaariesitys.

[http://www.sosiaalikallega.fi/toiminta/kuntoutus/Tormanen120511\\_Kuntoutuksen%20asiakasyhteistyota%20lain%20vuoksi%20vai%20asiakaslahtoisesti%202013.pdf](http://www.sosiaalikallega.fi/toiminta/kuntoutus/Tormanen120511_Kuntoutuksen%20asiakasyhteistyota%20lain%20vuoksi%20vai%20asiakaslahtoisesti%202013.pdf).

Webropol. <http://w3.webropol.com/finland/kaeyttoalueet/yliopistot-ja-korkeakoulut>. Luettu 18.5.2011.

Viinamäki, Leena 2007. Triangulatiivisen tutkimusasetelman

soveltamismahdollisuudet. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.).

Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 173–192.

Vilkka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Väestötietojärjestelmä. <http://vrk.fi/default.aspx?docid=5040&site=3&id=0>. Tulostettu 7.4.2011.

Yliopistopaino. [http://kirjakauppa.yliopistopaino.fi/product\\_details.php?p=3053](http://kirjakauppa.yliopistopaino.fi/product_details.php?p=3053). Luettu 30.5.2011.

Yliruka, Laura 2009. Kuvastin-menetelmä sosiaalityön työyhteisöjen asiantuntijuutta tukevana rakenteena. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.). Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki.



## Liite 1. Hankesopimus

### SOPIMUS

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystoimiala ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainituin ehdoin.

### TOIMEKSIANTAJATIEDOT

**Toimeksiantajan nimi ja osoite:** Kansaneläkelaitos, Lapin vakuutuspiiri

**Yhdyshenkilö ja yhteystiedot:** Lapin vakuutuspiirin johtaja Arto Rautio, Kela Rovaniemen toimisto. arto.rautio@kela.fi

**Työelämäohjaajan yhteystiedot:** Ylilääkäri Jorma Kiuttu, Kela Pohjois-Suomen aluekeskus, Oulu. jorma.kiuttu@kela.fi

### OPPILAITOSTIEDOT

**Oppilaitoksen nimi ja osoite:** Kemi -Tornion ammattikorkeakoulu, Kemi

**Opinnäytetyön tekijä ja yhteystiedot:** Outi Törmänen, Kansaneläkelaitos Inari Petsamontie 3, 99800 Ivalo. puh. työ 020 635 4721, gsm 0400-127872. outi.tormanen@kela.fi tai outmirtor@hotmail.com

**Opinnäytetyön ohjaavat opettajat ja yhteystiedot:** Yliopettaja Leena Viinamäki, leena.viinamaki@tokem.fi ja Lehtori Leena Seppälä, leena.seppala@tokem.fi

### OPISKELIJATYÖNÄ TEHTÄVÄN OPINNÄYTETYÖN TIEDOT

**Opinnäytetyön nimi ja aihe:** KUULEEKO KUKAAN! VOIKO JOKU NEUVOA JA AUTTAA? Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa, lain määräyksestä vai asiakaslähtöisesti – interventio vai mahdollisuus? Sidosryhmäyhteistyö asiakaslähtöiseksi - > KASPA- työryhmän toiminta asiakaslähtöiseksi, oikea-aikaiseksi, tunnettavaksi, matalan kynnyksen palveluksi. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Inarin- ja Utsjoen kuntien kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmät. Tutkimuksessa mukana olevat tahot: Inarin- ja Utsjoen KASPA -työryhmien nimetyt jäsenet ja kutsutut asiakkaat sekä Lapin sairaanhoitopiirin kuntoutuksen yhteistyötoimikunnan jäsenet.

**Työn aikataulu:** Ideointi ja suunnittelu syksy 2009. Tutkimussuunnitelma ja tutkimuksen käynnistäminen keväällä 2010. Empiirinen osuus 1.8.2008–28.2.2011. Menetelmien, seurannan, vaikuttavuuden ja tutkimustulosten analysointi kevät 2011. Loppuseminaari toukokuussa 2011, jonka jälkeen jatkuu hyvien käytäntöjen maastouttaminen ja tiedotus.

**Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa:** Opinnäytetööhön liittyvistä kustannuksista vastaa opiskelija itse.

**Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa:** Kehittämishankkeen tekijänoikeudet kuuluvat opinnäytetyönä tehtävän kehittämishankkeen tekijälle. Tulokset ovat julkisia ja käytettävissä kehittämishankkeen yhteistyökumppaneille ja valtakunnantasolla KASPA- työryhmätoimintojen kehittämiseen.

**Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa:** Tutkimusaineiston salassa pidettävä aineisto on vain tutkijan käytössä. Tulokset julkisia.

**Työn ohjaajina toimivat:** Kela Pohjois-Suomen aluekeskus, Ylilääkäri Jorma Kiuttu. Oppilaitoksen ohjaajina toimivat Yliopettaja Leena Viinamäki ja Lehtori Leena Seppälä.

### TOIMEKSIANTAJAN OPINNÄYTETYÖSTÄ MAHDOLLISESTI MAKSAMA KORVAUS

**Korvaussumma: - Korvauksen saaja: - Korvauksen maksun ajankohta: -**

**Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.**

Tämä sopimus on tehty 3 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.

**Paikka:** \_\_\_\_\_

**Aika:** \_\_\_\_\_

Leena Viinamäki

Arto Rautio

Yliopettaja, ToKem  
AMK:n edustaja,

Lapin vakuutuspiirin johtaja  
Toimeksiantajan edustaja

Outi Törmänen, Opiskelija

## Liite 2. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä

Annettu Helsingissä 13 päivänä kesäkuuta 2003

### **Laki**

### **kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

#### ***1 luku***

#### ***Yleiset säännökset***

#### **1 §**

#### **Lain tarkoitus ja soveltamisala**

Lain tarkoituksena on auttaa kuntoutujaa saamaan hänen tarvitsemansa kuntoutuspalvelut ja tässä tarkoituksessa edistää viranomaisten sekä muiden yhteisöjen ja laitosten asiakasyhteistyötä tilanteessa, joka edellyttää usean kuntoutusta järjestävän yhteisön toimenpiteitä. Lain tarkoituksena on myös edistää kuntoutujan asemaa ja osallistumista hänen kuntoutustaan koskevan asian käsittelyssä.

Laissa säädetään eri hallinnonalojen yhteistyötä ja asiakkaan asemaa koskevista periaatteista sekä yhteistyössä noudatettavista menettelytavoista.

#### **2 §**

#### **Yhteistyömuodot**

Sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten, työvoima- ja opetusviranomaisten sekä Kansaneläkelaitoksen on oltava keskenään yhteistyössä paikallisella, alueellisella ja valtakunnallisella tasolla. Näiden viranomaisten tulee toimia yhteistyössä myös muiden kuntoutusta järjestävien yhteisöjen kanssa.

Asiakasyhteistyö toteutetaan ensisijaisesti osana asianomaisten viranomaisten tavanomaista toimintaa. Lisäksi yhteistyötä toteutetaan paikallisen, alueellisen ja valtakunnan tason yhteistyöelimissä, joista säädetään jäljempänä.

#### **3 §**

#### **Määritelmät**

Tässä laissa tarkoitetaan:

1) *kuntoutujalla* henkilöä, joka hakee, tarvitsee tai käyttää kuntoutuspalveluja ja jonka kuntoutus edellyttää sitä järjestävien viranomaisten, muiden yhteisöjen tai laitosten tässä laissa tarkoitettua yhteistyötä työ- tai toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi, tarpeellisen koulutuksen järjestämiseksi, työllistymisen tukemiseksi tai kuntoutusajan toimeentuloturvan järjestämiseksi; sekä

2) *asiakasyhteistyöllä* toimintaa, joka sisältää viranomaisten ja palvelun järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista sopimisen sekä kuntoutujien kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimisen.

#### **4 §**

##### **Suhde muuhun lainsäädäntöön**

Tämä laki koskee kuntoutuksen asiakasyhteistyötä, jos siitä ei lailla toisin säädetä.

Kuntoutusta järjestävien yhteisöjen yhteistoimintaa koskevista velvoitteista säädetään erikseen.

Päätöksen kuntoutuksesta tekee kukin kuntoutuksen järjestämisestä vastaava yhteisö siten kuin siitä on erikseen säädetty. Asiakasyhteistyöstä aiheutuvista kustannuksista kukin toimintaan osallistuva yhteisö vastaa itse.

#### **2 luku**

##### ***Paikallinen yhteistyö***

#### **5 §**

##### **Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä**

Kunnan on huolehdittava siitä, että sen alueella toimii asianmukaisesti kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä. Kunta asettaa yhteistyöryhmän neljäksi vuodeksi kerrallaan ja tiedottaa kunnan asukkaille ja muille viranomaisille sekä kuntoutusta järjestäville yhteisöille ryhmän toiminnasta ja kokoonpanosta.

Kunnat voivat sopia, että niillä on yhteinen yhteistyöryhmä.

#### **6 §**

##### **Yhteistyöryhmän kokoonpano**

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään yksi sosiaalihuolto-, terveydenhuolto-, opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Jos edustaja eroaa tai kuolee kesken toimikautensa, hänen edustamansa yhteisö nimeää uuden edustajan.

Asioiden käsittelyä varten yhteistyöryhmä voi jakaantua jaostoihin.

Yhteistyöryhmän on tarvittaessa kutsuttava kokouksiinsa myös muiden viranomaisten, tapaturma-, liikenne- ja työeläkevakuutusjärjestelmien, työnantajien ja työntekijöiden sekä muiden yhteisöjen ja laitosten edustajia, minkä lisäksi se voi kuulla myös muita asiantuntijoita.

#### **7 §**

##### **Yhteistyöryhmän tehtävät**

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän tehtävänä on kehittää tässä laissa tarkoitettujen viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja

palvelujen järjestäjien keskinäisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävänä on kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen etsimiseksi kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen.

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä on tarvittaessa apuna muissa kuntoutusta koskevissa säännöksissä tarkoitetun kuntoutussuunnitelman laatimisessa.

## **8 §**

### **Asian käsittely**

Kuntoutujalla on oikeus saada hänen kuntoutuksensa yhteistyötä koskeva asia käsiteltäväksi kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä. Myös tässä laissa tarkoitetulla viranomaisella, muulla yhteisöllä tai laitoksella on oikeus saada henkilön kuntoutusta koskeva asia käsiteltäväksi yhteistyöryhmässä.

Yksittäisen kuntoutujan kuntoutuksen asiakasyhteistyötä koskevan asian käsittelemiseen yhteistyöryhmässä on oltava kuntoutujan kirjallinen suostumus. Asia on käsiteltävä yhteistyöryhmässä viivytyksettä. Jos käsittelypyyntö on ilmeisen aiheeton, ei asiaa tarvitse ottaa käsiteltäväksi.

Yhteistyöryhmä varmistaa sen, että kuntoutujalle on yhteistyössä hänen kanssaan nimetty kuntoutukseen perehtynyt yhteyshenkilö. Tarvittaessa yhteistyöryhmä nimeää yhteyshenkilön.

Kuntoutujaa koskevan asian ja häntä koskevien tietojen käsittelyssä sovelletaan, mitä hallintomenettelyä koskevassa lainsäädännössä, kielilaissa (148/1922), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) ja henkilötietolaissa (523/1999) säädetään. Yhteistyöryhmän toiminnassa syntyvien henkilötietojen käsittelystä vastaa rekisterinpitäjänä yhteistyöryhmä.

## **9 §**

### **Asiakkaan asema hänen asiansa käsittelyssä**

Yhteistyöryhmä ei saa ilman kuntoutujan kirjallista suostumusta antaa kannanottoa viranomaiselle taikka muulle yhteisölle tai laitokselle.

Kuntoutujalla on oikeus tulla kuulluksi asiassaan ja osallistua sen käsittelyyn kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä. Ryhmä voi kuntoutujan kirjallisella suostumuksella kuulla myös kuntoutujalle läheisiä henkilöitä.

Kuntoutujalle on annettava selvitys kuntoutuksen vaihtoehtoista ja muista kuntoutukseen liittyvistä seikoista. Kuntoutujan oikeudesta tarkastaa häntä itseään koskevat henkilökisterissä olevat tiedot on voimassa, mitä henkilötietolain 26—28 §:ssä säädetään.

Kuntoutujan yksilölliset tarpeet on otettava huomioon asian käsittelyssä.

## **10 §**

### **Tietojen saaminen, luovuttaminen ja säilyttäminen**

Joka saa 8 tai 9 §:ssä tarkoitetun asian yhteydessä kuntoutusasiakasta koskevia tietoja, on velvollinen pitämään ne salassa viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa säädetyn mukaisesti.

Yhteistyöryhmällä ja 8 §:n 3 momentissa tarkoitetulla yhteyshenkilöllä on oikeus saada kuntoutujaa koskevia salassa pidettäviksi säädettyjä tietoja kuntoutujan suostumuksen mukaisesti.

Sen lisäksi, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa säädetään, kuntoutujaa koskevia salassa pidettäviksi säädettyjä tietoja saa antaa sivullisille vain kuntoutujan kirjallisella suostumuksella.

Yksittäistä kuntoutujaa koskevat asiakirjat talletetaan asian käsittelyn päätyttyä erillisarkistona asianomaisen kunnan terveyskeskukseen. Kuntoutujaa koskevien arkistoitujen asiakirjojen tietojen luovuttamisesta ja muusta käsittelystä tämän lain mukaisesti vastaa terveyskeskus. Asiakirjoja säilytetään kymmenen vuotta asian käsittelyn päättymisestä.

## **3 luku**

### ***Alueellinen yhteistyö***

## **11 §**

### **Kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunta**

Lääninhallitus asettaa kutakin sairaanhoitopiirin aluetta varten neljäksi vuodeksi kerrallaan kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan. Useampaa sairaanhoitopiiriä varten voi olla myös yhteinen toimikunta.

Lääninhallituksen tehtävänä on yhteen sovittaa läänin alueen toimikuntien työtä.

## **12 §**

### **Yhteistyötoimikunnan kokoonpano**

Kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikuntaan kuuluu keskeisten kuntoutuksen alalla toimivien sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten, kuntoutusasiakkaita edustavien järjestöjen, muiden yhteisöjen ja laitosten, opetus- ja työhallinnon sekä Kansaneläkelaitoksen nimeämä edustaja.

Yhteistyötoimikunnan on kutsuttava tarvittaessa kokouksiinsa myös muiden viranomaisten, tapaturma-, liikenne- ja työeläkevakuutusjärjestelmien sekä muiden yhteisöjen ja laitosten sekä työnantajien ja työntekijöiden edustajia, minkä lisäksi se voi kuulla myös muita asiantuntijoita.

### **13 §**

#### **Yhteistyötoimikunnan tehtävä**

Kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan tehtävänä on suunnitella, edistää ja seurata tämän lain mukaista viranomaisten sekä muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyötä sekä käsitellä asiakasyhteistyötä koskevia periaatteellisesti tärkeitä kysymyksiä.

Lisäksi toimikunnan on huolehdittava paikallisten yhteistyöryhmien työn edistämisestä ja järjestettävä tarvittavaa ohjausta ja koulutusta.

### **4 luku**

#### ***Valtakunnallinen yhteistyö***

### **14 §**

#### **Kuntoutusasiain neuvottelukunta**

Sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimii valtioneuvoston neljäksi vuodeksi kerrallaan asettama kuntoutusasiain neuvottelukunta, jonka tehtävänä on ohjata, kehittää ja yhteensovittaa viranomaisten, yhteisöjen ja laitosten yhteistyötä sekä alueellisten kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikuntien toimintaa.

Tarkemmat säännökset kuntoutusasiain neuvottelukunnasta annetaan valtioneuvoston asetuksella.

### **5 luku**

#### ***Erinäiset säännökset***

### **15 §**

#### **Työjärjestys**

Edellä 5 §:ssä tarkoitetun yhteistyöryhmän ja 11 §:ssä tarkoitetun toimikunnan on hyväksyttävä työjärjestys, jossa on määräykset kokousten koollekutsumisesta, työskentelytavasta, päätösmenettelystä ja muista tehtävien asianmukaisen hoitamisen kannalta tarpeellisista seikoista.

### **16 §**

#### **Salassapitovelvollisuuden rikkominen**

Rangaistus 10 §:n 1 momentissa säädetyn salassapitovelvollisuuden rikkomisesta tuomitaan rikoslain (39/1889) 38 luvun 1 tai 2 §:n mukaan, jollei teko ole rangaistava rikoslain 40 luvun 5 §:n mukaan tai siitä muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta.

**17 §****Voimaantulo**

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä lokakuuta 2003.

Tällä lailla kumotaan kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä 27 päivänä maaliskuuta 1991 annettu laki (604/1991) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen ja sen nojalla 31 päivänä toukokuuta 1991 annettu asetus kuntoutusasiain neuvottelukunnasta (878/1991).

Ennen tämän lain voimaantuloa asetetut kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmät, kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnat ja kuntoutusasiain neuvottelukunta jatkavat tämän lain mukaisina toimieliminä. Tämän lain edellyttämät muutokset tulee kuitenkin niiden osalta tehdä vuoden kuluessa lain voimaantulosta.

Ennen lain voimaantuloa voidaan ryhtyä sen täytäntöönpanon edellyttämiin toimenpiteisiin.

HE

164/2002

StVM

53/2002

EV 265/2002

Helsingissä 13 päivänä kesäkuuta 2003

Tasavallan

Presidentti

**TARJA HALONEN**

Peruspalveluministeri

**Liisa Hyssälä**

### Liite 3. Asiakashaastattelu

#### **Pohjatietoa hankkeesta haastateltavalle KASPA – asiakkaalle.**

Tarkoitus: Saada asiakkaan näkökulma esille ja parantaa hänen asemaansa omissa asioissa KASPA -työryhmän kokouksessa.

Toteutus: Kehittämishankkeen aikana v.2010 -2011 KASPA - kokousten yhteydessä tehdään haastattelut kaikille asiakkaille ja myöhemmin maalisk., huhtikuun 2011 aikana seuranta-haastattelu puhelimitse.

Tavoite: Kehittää KASPA - työryhmien toimintaa – sen vaikuttavuutta, oikea-aikaisuutta, tunnettavuutta ja käytettävyyttä

Aineiston käyttäminen kehittämistyössä: Aineistoa käytetään nimettömänä ja siten, että asiakas ei ole tunnettavissa. Asiakashaastattelu on yksi seitsemästä aineistosta.

Aineiston säilytys ja tietosuojat: Noudatetaan tutkimuseettisiä periaatteita. Aineisto on ainoastaan kehittämishankkeen tekijän käytössä ja säilytetään lukollisessa arkistossa.

#### **KASPA ASIAKKAAN HAASTATTELU**

Paikka\_\_\_\_\_ Aika\_\_\_\_\_

Nimi\_\_\_\_\_ Ikä\_\_\_\_\_

Osoite\_\_\_\_\_

Puh.\_\_\_\_\_

Ammatti\_\_\_\_\_

Työssä/työtön/sairauslomalla/kuntoutustuella/muu\_

#### **Haastattelukysymykset:**

- 1. Onko joku kertonut sinulle KASPA - toiminnasta? Kuka / ketkä?
- 2. Kuka kutsui tai esitti sinulle mahdollisuuden käsitellä asiaasi KASPA - kokouksessa?
- 3. Oletko aikaisemmin osallistunut KASPA - kokoukseen?
- 4. Tehtiinkö kanssasi kirjallinen suostumus?
- 5. Mitä sinulle kerrottiin KASPA - työryhmästä kutsuesityksen yhteydessä?
- 6. Mitä tiedät Kuntoutuksen asiakasyhteistyölaista (604/-91)?
- 7. Tiedätkö keneltä ja miten voit pyytää osallistumista tai asioittesi käsittelyä KASPA - työryhmässä?
- 8. Tiedätkö mitkä kaikki tahot on nimetty KASPA - työryhmään?
- 9. Kuultiinko sinua tarpeeksi kokouksen kuluessa?
- 10. Saitko esitettyä mielessä olevat kysymykset?



- 11. Saitko vastaukset esittämiisi kysymyksiin?
- 12. Oliko kokoontuminen mielestäsi aiheellinen ja ajankohtainen?
- 13. Minkälaisia ennakko-odotuksia sinulle oli kokoukselta?
- 14. Mitä konkreetista sovittiin?
- 15. Nimettiinkö sinulle yhdyshenkilö?
- 16. Sovittiinko jatkotapaaminen?
- 17. Jos KASPA - työryhmään voisi varata ajan jostain puhelinnumerosta tai netistä luuletko , että hyödyntäisit / olisit hyödyntänyt mahdollisuutta asioidesi käsittelyyn jo aikaisemmin?
- 18 Minkälaisia toiveita esität ryhmän toimintatavalle tämän kokouksen perusteella?

#### Liite 4. Teemahaastattelu KASPA -työryhmälle

##### **KASPA -työryhmän teemahaastattelu**

Ryhmä\_\_\_\_\_

Päivä\_\_\_\_\_ Aika\_\_\_\_\_

Osallistujat\_\_\_\_\_

##### **Teema1, Laki ja sen toteutuminen**

1. Oletko lukenut lain 497/2003 ja onko se sinulla paperiversiona?
2. Tunnetako lain sisältöä tarpeeksi ja toteutuuko se riittävässä määrin tässä ryhmässä /kunnassa?
3. Onko lain sisältöä käsitelty ja avattu koskaan kokouksissa?
4. Käsitelläänkö ryhmässä yleisiä ja yksilön asioita sopivassa suhteessa?
5. Ovatko ryhmässä toimivien eri tahojen muut työntekijät tietoisia ryhmästä ja sen toiminnasta siten, että osaavat käyttää sitä hyödyksi asiakastyössä?

##### **Teema2, Työryhmän koollekutsuminen ja asiakaskutsut**

1. Onko työryhmä helppo saada koolle?
2. Osallistuvatko kaikki työryhmään nimetyt henkilöt kokouksiin? Vai tapauksen mukaan tarvittavat tahot / ne jotka paikalle pääsevät?
3. Kuka kutsuu asiakkaat työryhmän kokoukseen ja miten? Tehdäänkö asiakkaan kanssa aina kirjallinen suostumus?
4. Miten asiakkaat ovat suhtautuneet esitettyyn kutsuun?
5. Ovatko asiakkaat olleet tietoisia KASPA - työryhmästä ja sen toiminnasta?

##### **Teema 3, Oikea-aikaisuus**

1. Onko asiakkaan asioiden käsittely yleensä oikea-aikaista vai liian myöhään / liian aikaisin? Oikea-aikaisuuden merkitys?
2. Onko asiakkaan kanssa pidetty yhteisiä neuvotteluita jonkin KASPA - työryhmässä toimivan tahon kanssa jo ennen kuin kutsu työryhmän kokoukseen on tehty?

##### **Teema 4, Sosiaalityön menetelmät ja työryhmän toimintatavat**

1. Onko työryhmässä puheenjohtaja ja sihteeri, vakituiset vai vaihtuvat?
2. Esittäytyvätkö kaikki henkilökohtaisesti aina kokouksen alussa?

3. Käytetäänkö työryhmän kokouksissa jotain sosiaalityön toimintamenetelmää? Jos ei, niin pitäisikö?
4. Miten työryhmässä olevan asiakkaan asiaa käsitellään?

### **Teema 5, Tiedotuksen lisääminen ja tunnettavuuden parantaminen**

1. Pitäisikö KASPA - työryhmästä, sen toiminnasta ja käytettävyydestä tiedottaa enempi?
2. Miten kunta tällä hetkellä on hoitanut tiedotuksen?
3. Asiakkaan mahdollisuudet varata aika oman asian käsittelyyn työryhmässä – miten toimii käytännössä ja miten sitä tulisi kehittää ns. matalan kynnyksen palveluksi?

### **Teema 6, SWOT, KASPA -työryhmän vahvuudet**

1. Mitä hyvää toiminnassa - mitä on hyvä jatkaa ja kehittää edelleen?

### **Teema 7, SWOT, KASPA - työryhmän heikkoudet**

1. Mihin seikkoihin tulee kiinnittää huomioita ja saada muutosta, kehitystä?
2. Näkyvät ja näkymättömät heikkoudet?

### **Teema 8 SWOT, KASPA -työryhmän mahdollisuudet**

1. Mitkä ovat työryhmän mahdollisuudet toiminnan kehittämiseksi?
2. Teoriatasolla -> käytännössä.

### **Teema 9, SWOT, KASPA -työryhmän uhat**

1. Sisäiset uhat?
2. Ulkoiset uhat?

### **Teema 10, Mielenpitoet, keskustelua väittämille**

1. Asiakkaalle on aina nimettävä tukihenkilö ryhmästä?
2. Tukihenkilö on väliaikana yhteydessä asiakkaaseen ja ryhmän jäseniin – seuratakseen asian etenemistä sovitulla tavalla?
3. Seurantakokouksen aika on aina sovittava?
4. Asiakkaalla on hyvä olla aina omainen / ystävä /oma tukihenkilö mukana kokouksessa?
5. Kaikkien ryhmään nimettyjen jäsenten tulee olla mukana jokaisessa kokouksessa?
6. KASPA -työryhmän toiminta on toimintaa oman varsinaisen työn ohella?
7. Enemmänkin pystyttäisiin tekemään jos olisi aikaa/ rahaa/yhteistä näkemystä/tahtoa?
8. Lain, 497/2003, syvin olemus toteutuu tässä ryhmässä nyt käytössä olevilla toimintatavoilla ja menetelmillä?
9. Kuntalaiset eivät tiedä juuri mitään KASPA -työryhmästä, sen toiminnasta, palvelun saatavuudesta ja käytettävyydestä.

## Osallistuva havainnointi

\_\_\_\_\_KASPA -työryhmän havaintomatriisi


Matriisiin kerätään puheenvuorot tukkimiehenpäiväkirjanpitona kokouksen aikana. Käytetyn puheenvuoron laji on kysymys, vastaus, kerrontaa tai esitys. Lisäksi havaintomatriisiin kerätään käytetyn puheenvuoron sävy- positiivinen /negatiivinen.

PAIKKA \_\_\_\_\_ PÄIVÄ \_\_\_\_\_ Klo \_\_\_\_\_

	KYSYMYS	VASTAUS	KERRONTAA	EHDOTUS	+	-
X1=Asiakas						
x2 =Sosiaalitoimi						
X3=TE-toimisto						
X4 =Terveyskeskus						
X5 = Kela						
X6 =Koulutoimi						
X7 =Mielenterveys- perheneuvola						
X8= tukihenkilö						
X9 = muu. mikä?						

## Liite 6. Webropol -kysely

**Kysely Lapin Sairaanhoidopiirin kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikuntaan kaudelle 2008-2011 nimetyille jäsenille KASPA- kehittämishanketta varten.**



**1) Milloin sinut on nimetty Lapin sairaanhoidopiirin kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikuntaan jonka toimintakausi on 2008-2011?**  
pp.kk.vvvv

**2) Oletko varsinainen- vai varajäsen?**

☐ varsinainen jäsen

☐ varajäsen

**3) Moneenko kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan kokoukseen olet toimikautesi (2008-2011) aikana osallistunut?**

☐ en ole osallistunut kokouksiin

☐ 1-3 kokoukseen

☐ 4-6 kokoukseen

☐ seitsemään tai useampaan kokoukseen

☐ tähän mennessä kaikkiin kokouksiin

**4) Arvioi kuinka hyvin tunnet v. 2003 uudistetun lain kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003).**

☐ en juuri lainkaan

☐ olen perehtynyt siihen jonkin verran

☐ tunnen lain kohtalaisen hyvin

☐ tunnen lain hyvin

☐ tunnen lain sisällön kokonaisuudessaan

**5) Miten mielestäsi laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003) on toteutunut, sen voimaantulosta 10/2003 alkaen? Arvioi asteikolla 1-5, jossa onnistumista parhaiten kuvaa luku 5.**

	1	2	3	4	5
Lapin sairaanhoidopiirin kuntoutuksen yhteistyötoimikunnassa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lshp:n alueella olevien kuntien KASPA- työryhmissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan aseman parantumisena.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6) Tiedotetaanko kunnissa mielestäsi KASPA- työryhmien kokoonpanosta ja toiminnasta tarpeeksi?**

	ei lainkaan	helikosti	kohtalaisesti	hyvin	erinomaisesti	ei tietoa tiedotuksesta
Lshp:n kuntien KASPA-työryhmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inarin kunnan KASPA-työryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utsjoen kunnan KASPA-työryhmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7) Ovatko Lshp:n alueella olevat kuntien KASPA-työryhmät laatineet toimintasuunnitelman toimikaudella 2008-2011?**

☐ en tiedä

☐ kyllä

☐ ei

☐ osa KASPA-työryhmistä on laatinut

**8) Pitäisikö mielestäsi kaikkien KASPA-työryhmien tehdä aina toimintakauden alussa kirjallinen toimintasuunnitelma? Perustele.**

**9) Miten tärkeänä pidät säännöllisen koulutuksen (vähintään kerran vuodessa) järjestämistä kuntien KASPA-työryhmille tukemaan lain 497/2003 toteutumista ja arjen käytäntöjä.**

☐ ei ole tärkeää

☐ jonkin verran tärkeää

☐ kohtalaisen tärkeää

☐ hyvin tärkeää

☐ erittäin tärkeää

**10) Lain 13§: Kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan tehtävänä on suunnitella, edistää ja seurata yhteistyötä sekä huolehtia paikallisten yhteistyöryhmien työn edistämisestä ja järjestettävä tarvittavaa ohjausta ja koulutusta. Arvioi onnistumista.**

	ei ole onnistuttu	helkosti	kohtalaisesti	hyvin	erinomaisesti
ohjauksen onnistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koulutuksen onnistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yhteistyö KASPA-työryhmien kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11) Mikä toimi/täällä hetkellä hyvin Lshp.n alueella olevien kuntien KASPA- työryhmissä ja yhteistyössä Lshp.n KASPA- toimikunnan kanssa?**

**12) Mikä ei toimi kuntien KASPA- työryhmissä ja yhteistyössä Lshp.n KASPA-toimikunnan kanssa?**

**13) Mitä pitäisi tehdä KASPA -toiminnan parantamiseksi?**

**Lähetä**



Webropol kysely Lapin Sairaanhoitopiirin kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikuntaan kaudelle 2008–2011 nimetyille jäsenille KASPA -kehittämishanketta varten.

- 1) Milloin sinut on nimetty Lapin sairaanhoitopiirin kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikuntaan jonka toimintakausi on 2008 –2011?
- 2) Oletko varsinainen vai varajäsen?
- 3) Moneenko kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan kokoukseen olet toimikautesi (2008– 2011) aikana osallistunut?
- 4) Arvioi kuinka hyvin tunnet v. 2003 uudistetun lain kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003).
- 5) Miten mielestäsi laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003) on toteutunut, sen voimaantulosta 10/2003 alkaen? Arvioi asteikolla 1–5, jossa onnistumista parhaiten kuvaa luku 5.
- 6) Tiedotetaanko kunnissa mielestäsi KASPA työryhmien kokoonpanosta ja toiminnasta tarpeeksi?
- 7) Ovatko Lshp.n alueella olevat kuntien KASPA työryhmät laatineet toimintasuunnitelman toimikaudella 2008–2011?
- 8) Pitäisikö mielestäsi kaikkien KASPA työryhmien tehdä aina toimintakauden alussa kirjallinen toimintasuunnitelma? Perustele.
- 9) Miten tärkeänä pidät säännöllisen koulutuksen (vähintään kerran vuodessa) järjestämistä kuntien KASPA -työryhmille tukemaan lain 497/2003 toteutumista ja arjen käytäntöjä.
- 10) Lain 13§: Kuntoutuksen asiakasyhteistyötoimikunnan tehtävänä on suunnitella, edistää ja seurata yhteistyötä sekä huolehtia paikallisten yhteistyöryhmien työn edistämisestä ja järjestettävä tarvittavaa ohjausta ja koulutusta. Arvioi onnistumista.
- 11) Mikä toimii tällä hetkellä hyvin Lshp.n alueella olevien kuntien KASPA työryhmissä ja yhteistyössä Lshp.n KASPA -toimikunnan kanssa?
- 12) Mikä ei toimi kuntien KASPA työryhmissä ja yhteistyössä Lshp.n KASPA -toimikunnan kanssa?
- 13) Mitä pitäisi tehdä KASPA toiminnan parantamiseksi?

Lähetä

## Liite 7. Asiakkaan puhelinhaastattelu

1. Onko elämäntilanteesi muuttunut jotenkin KASPA -kokouksen jälkeen?
2. Ovatko edellisessä KASPA -kokouksessa sovitut asiat toteutuneet?
3. Miten KASPA -työryhmä vei asioitasi eteenpäin?
4. Miten itse olet vienyt asioita eteenpäin? Mitä käytännön toimia olet tehnyt?
5. Oletko saanut muistiot viimeisestä kokouksesta?
6. Onko joku KASPA -työryhmän jäsen ollut sinuun yhteydessä tai oletko tavannut jonkun työryhmän jäsenen?
7. Mikä on arviosi viimeisestä kokouksesta, sen vaikuttavuudesta? Oliko hyötyä?



## Liite 8. Muisti- ja vinkkilista tueksi KASPA -työryhmän arkeen

### Toimikauden alussa:

- ② Tutustu lakiin kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä, 497/2003 (liite 2)
- ② Tutustu oppaaseen: *Asiakastietojen käsittely kuntoutusyhteistyössä, Opas kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmille*. <http://pre20090115.stm.fi/pr1193301587061/passthru.pdf>
- ② Tutustu paikalliseen KASPA -esitteeseen (liite 11).
- ② Huolehdi organisaatiosi esitys KASPA -työryhmän jäsenen nimeämisestä uudelle toimikaudelle.
- ② Perustamiskokous pidetään heti nimeämispäätösten jälkeen
- ② Kokousaikatauluista sopiminen tulevalle puolivuotiskaudelle
- ② Toimintasuunnitelman laatiminen kunnan KASPA -työryhmälle → toimitetaan tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle sekä KASPA -toimikunnalle.
- ② KASPA- esitteen laatiminen tai päivittäminen.
- ② Kunnan www-sivuille infoa toiminnasta ja ryhmän jäsenistä
- ② Tiedotus toiminnasta ja kokoonpanosta paikallislehteen
- ② Infotilaisuus ja tiedotus omassa organisaatiossa – esitteet jakoon ja esille

### Toimikauden aikana:

- ② Seuraa KASPA -toimikunnan toimintaa ja ole aktiivinen yhteistyökumppani
- ② Osallistu KASPA -toimikunnan työryhmille järjestämiin koulutuksiin ja kokouksiin.
- ② Tiedota ryhmän jäsenille organisaatiosi koskevista ajankohtaisista asioista
- ② Kokoustekniikka käyttöön – puheenjohtaja, sihteeri, pöytäkirjat, arkistointi
- ② Sihteeri laatii muistion jokaisesta asiakkaasta erikseen (liite 14)
- ② Työryhmästä pois jäävän tilalle valitaan esityksestä heti uusi jäsen
- ② Asiakkaalle nimetään tukihenkilö.

### Asiakkaan kanssa

- ② Pyydä asiakkaalta aina kirjallinen suostumus, jotta ryhmäläisille mahdollistuu valmistautuminen asiakaskokoukseen (liite 12)
- ② Informoi asiakasta käyttäen apuna esitettä, lakia ja asiakkaan työpaperia (liite 13)
- ② Kokousmuistio (liite 14) lähetetään kaikille kokouksessa mukana oleville tahoille, myös asiakkaalle.
- ② Tukihenkilö ”kulkee asiakkaan rinnalla”

## Liite 9 Hanke-esite asiakkaalle ja työryhmälle

**KEHITTÄMISHANKE** Inarin- ja Utsjoen kuntien paikallisille kuntoutuksen asiakastyöryhmille

*”Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa lain määräyksestä vai asiakaslähtöisesti - interventio vai mahdollisuus?”*

### **HANKKEEN TOTEUTUS:**

Hankeen vastuullinen tekijä on Outi Törmänen, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulusta ja hanke toteutetaan 9/2009- 5/2011 välisenä aikana.

Kehittämishanke on osa Sosiaalialan ylemmän korkeakoulututkinnon tutkintovaatimusta ja se toteutetaan Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun tutkintovaatimusten mukaisesti. Hankeen ohjaajana oppilaitoksen toimesta toimivat Yliopettaja Leena Viinamäki ja Lehtori Leena Seppälä. Hankeen työelämän ohjaajana toimii ylilääkäri Jorma Kiuttu / Kela Pohjois-Suomen aluekeskus.

### **HANKKEEN TAVOITE:**

Kehittämishankkeen tarkoituksena on kartoittaa Inarin ja Utsjoen paikallisten kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien (myöh. KASPA -työryhmä) toimivuutta ja selvittää kehittämiskohteet toiminnalle sekä kehittää toiminnan vaikuttavuutta ja tunnettavuutta.

### **HANKEEN KOHDEJOUKKO:**

Kohdejoukkona ovat Inarin ja Utsjoen kuntien KASPA -työryhmien nimetyt jäsenet ja ryhmään osallistuvat asiakkaat sekä Lapin sairaanhoitopiirin kuntoutuksen yhteistyötoimikunnan (myöh. KASPA -toimikunta) nimetyt jäsenet.

Kehittämishankkeessa lokakuun 2010 – maaliskuun 2011 välisenä aikana haastatellaan kaikkia KASPA -työryhmän kokouksiin osallistuvia asiakkaita kokouksen jälkeen sekä tehdään seurantahaastattelu maalisi-huhtikuussa 2011.

Kokouksen kuluessa kerätään havaintomatriisiin kehittämishankkeen kannalta oleellisia havaintoja käytetyistä puheenvuoroista.

Lisäksi KASPA -työryhmän kunnanhallituksen nimeämille jäsenille tehdään teemahaastattelu ryhmämuotoisesti sekä Lapin sairaanhoitopiirin yhteistyötoimikunnan jäsenille kysely Webropol -ohjelmaa käyttäen.

### **HANKKEEN TUTKIMUSEETTISET TOIMINTAPERIAATTEET:**

Hankkeessa noudatetaan voimassaolevia tietosuojalainsäädäntöön liittyviä ohjeita ja tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita. Kehittämishankkeeseen osallistuvilla ei ole odotettavissa kielteisiä seuraamuksia kehittämistyöhön osallistumisesta. Osallistuvien nimiä ja henkilötietoja ei tule julki missään vaiheessa.

Kehittämishankkeen valmistuttua se lähetetään sähköpostitse PDF tiedostona jokaiselle tutkimusjoukkoon kuuluvalla. Lisäksi opinnäytetyö on saatavilla Kemi-Tornion ammattikorkeakoulusta (Valtakatu 22, Kemi; URL: <http://www.tokem.fi/?depid=13063> ).

### **YHTEYSTIEDOT:**

Outi Törmänen  
outmirtor@hotmail.com  
puh.040-0127872

## Liite 10. Suostumus asiakkaille ja KASPA -työryhmän jäsenille

**SUOSTUMUS**

Inari/Utsjoki KASPA -työryhmän jäsenten suostumus opinnäytetyönä tehtävään kehittämistehtävän haastatteluun ja havainnointiin.

Opiskelen Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa Sosionomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa vuosina 2009–2011. Pyydän suostumustasi haastatteluun ja havainnointiin opintoihini kuuluvan työelämän kehittämistehtävän suorittamiseksi. Työelämän kehittämistehtävän tarkoituksena on kartoittaa KASPA -työryhmän toimivuutta ja selvittää kehittämiskohteet toiminnalle sekä kehittää toiminnan vaikuttavuutta ja tunnettavuutta. Tarkoituksenani on haastatella lokakuun 2010–helmikuun 2011 aikana jokaista KASPA -kokouksiin osallistuvaa asiakasta kokouksen jälkeen sekä tehdä seurantahaastattelu helmi–maaliskuussa 2011.

Sosionomi (ylempi AMK) tutkintooni liittyvän opinnäytetyön kehittämistehtävän työn nimi on *"Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän toimintaa lain vuoksi vai asiakaslähtöisesti - interventio vai mahdollisuus?"* Kohdejoukkona ovat Inari ja Utsjoen kuntien kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien nimetyt jäsenet ja asiakkaat sekä Pohjois-Suomen Aluehallintoviraston (AVI) nimeämän Lapin sairaanhoitopiirin kuntoutuksen yhteistyötoimikunnan nimetyt jäsenet. Lisäksi KASPA -ryhmän kunnanhallituksen nimeämille jäsenille teen teemahaastattelun ryhmämuotoisesti sekä Lapin sairaanhoitopiirin kuntoutuksen yhteistyötoimikunnan jäsenille kyselyn internetpohjaista Webropol -ohjelmaa käyttäen. Tavoitteena on, että kehittämistehtäväni tuo uusia toimintamalleja KASPA toiminnalle sekä sen tunnettavuudelle ja vaikuttavuudelle

Opinnäytetyönä tehtävän kehittämistehtävän tekijänä sitoudun noudattamaan voimassaolevia tietosuojalainsäädäntöön liittyviä ohjeita ja tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita. Kehittämistehtävään osallistuville ei ole odotettavissa kielteisiä seuraamuksia kehittämistyöhön osallistumisesta. Osallistuvien nimiä ja henkilötietoja ei tule julki missään vaiheessa. Opinnäytetyöni valmistuttua lähetän sen sähköpostitse PDF tiedostona jokaiselle tutkimusjoukkoon kuuluvalla. Lisäksi opinnäytetyö on saatavilla Kemi-Tornion ammattikorkeakoulusta (Valtakatu 22, Kemi; URL: <http://www.tokem.fi/?depid=13063>).

Opinnäytetyöni ohjaajina Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa toimivat Yliopettaja Leena Viinamäki (leena.viinamaki@tokem.fi, puh. 010 383 5391) ja Lehtori Leena Seppälä (leena.seppala@tokem.fi, puh. 010 383 5323)

Aika ja paikka:

Allekirjoitus & nimenselvennys

Osoite: Martinlahdentie 49, 99870 Inari

Puhelin & mahdollinen sähköpostiosoite

Puhelin: 0400 127 872 & sähköposti: outmirtor@hotmail.com

Suostun osallistumaan haastatteluun ja havainnointiin.

Aika ja paikka:

Allekirjoitus & nimen selvennys

Osoite:

Puhelin & mahdollinen sähköpostiosoite

## Liite 11. KASPA -esite.

**Yhteistyöryhmän toimikausi: 2008–2011**  
**Yhteyshenkilön ja ryhmän yhteystiedot:**

Sari Aarnio, sari.aarnio@inari.fi  
 Heikki Hirvonen, heikki.hirvonen@inari.fi  
 Kirsi Jalonen, kirsi.jalonen@inari.fi  
 Outi Törmänen, outi.tormanen@kela.fi  
 Pasi Saarinen, pasi.saarinen@medone.fi  
 Maire Moksunen-Artman, maire.moksunen-artman@te-toimisto.fi



**Kuntoutuksen  
asiakasryhmiä**  
KASPA

**PÄIVITETTY 3.5.2011**

Yhteistyöryhmän toiminnassa ohjauvat seuraavat lait:

- Laki kuntoutuksen asiakasryhmistä 467/03
- Henkilötietolaki 523/1989
- Kelilaki 4/23/2003
- Laki viranomaisiden toiminnan julkisuudesta 62/1/1989
- Hallintomenettelyä koskeva lainsäädäntö

Usälaitoja [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

<p>Kunnassasi toimii kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä, joka auttaa sinua saamaan tarvitsemasi kuntoutuspalvelut.</p> <p><b>Kenen asioita ryhmässä käsitellään?</b> Sinulla tai asioitasi hoitavalla työntekijällä on oikeus saada asiiasi käsiteltäväksi asiakasyhteistyöryhmään, jos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kuntoutus- ja työllistymisasioihisi ei mielestäsi ole löytynyt ratkaisua, ja kuntoutustarpeita sekä -vaihtoehtoja pitäisi arvioida yhdessä en viranomaisien ja kuntoutuspalvelujen järjestäjien kanssa.</li> <li>• kuntoutus- tai eläke hakemukseesi tulee kielteinen päätös ja kuntoutusmahdollisuutesi vaativat lisäselvitystä.</li> </ul> <p><b>Miten voit ottaa yhteyttä?</b> Voit pyytää asioitasi hoitavaa työntekijää ottamaan yhteyttä asiakasyhteistyöryhmään. Hän voi tehdä aloitteen asiiasi käsitteystä työryhmässä, jos olet antanut siihen kirjallisen suostumuksen. Voit myös itse ottaa yhteyttä asiakasyhteistyöryhmän yhteyshenkilöön. Hänen yhteystietonsa ovat esitteen lopussa.</p> <p><b>Miten asioitasi käsitellään ryhmässä?</b> Ryhmässä viranomaiset ja kuntoutuspalvelujen järjestäjät etsivät yhdessä sinun kanssasi ratkaisuja esimerkiksi seuraavissa asioissa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kuntoutustarpeen ja – mahdollisuuksien arviointi</li> <li>• kuntoutuspalvelujen järjestäminen</li> <li>• kuntoutuksen liittyvän koulutuksen järjestäminen</li> <li>• työllistymisen edistäminen</li> <li>• kuntoutusajan toimeentulon järjestäminen.</li> </ul>	<p>Kuntoutusasiointi käsitellään yhteistyöryhmässä vain kirjallisella suostumuksella asiiasi hoitamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa. Sinulla on oikeus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistua ryhmän kokoukseen ja kertoa näkemyksesi asiasta</li> <li>• tuoda läheinen henkilö mukaan kokoukseen</li> <li>• saada kuntoutukselta huolehtiva yhteyshenkilö</li> <li>• saada palvelu äidinkiellelläsi tai tarvittaessa tulkin avulla.</li> </ul> <p>Jokaisen, joka saa sinua koskevia tietoja asian käsittelyn aikana, tulee lain mukaan pitää tiedot salassa.</p> <p>Yhteistyöryhmä vastaa tietojesi säilyttämisestä asian käsittelyn ajan. Tämän jälkeen tiedot siirretään terveyskeskuksen arkistoon. Sinulla on oikeus tarkistaa itseäsi koskevat tiedot maksutta kerran vuodessa.</p> <p><b>Keitä yhteistyöryhmään kuuluu?</b> Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään kuuluu yleensä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lääkäri, sosiaalityöntekijä ja mielenterveys- ja perheneuvolan työntekijä</li> <li>• Kelan työntekijä</li> <li>• työ- ja elinkeinotoimiston työntekijä</li> <li>• opetustoimen työntekijä.</li> </ul> <p>Mukaan voidaan kutsua myös muita asian käsittelyssä tarvittavia viranomaisia ja muita asiantuntijoita.</p>
--	--

## Liite 12. Suostumus

**SUOSTUMUS**

Suostun siihen, että kuntoutuksen asiakastyöryhmä käsittelee kuntoutusta koskevaa asiaani. Suostun myös siihen, että yhteistyöryhmä ja yhteyshenkilö saavat kuntoutusta koskevia salassa pidettäviä tietojani asian hoitamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi tiedot terveydentilasta, toimeentuloturvasta, kuntoutus-, päiväraha-, ja eläkeasioista sekä koulutus- ja työllistymismahdollisuuksiin liittyvät asiat. Asiakastyöryhmän ja yhteyshenkilön tulee lain mukaan pitää tiedot salassa.

Minulla on oikeus osallistua asiani käsittelyyn kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä ja tarkistaa minua koskevat tiedot. Asiakasyhteistyöryhmä toimii rekisterinpitäjänä ja vastaa ryhmän toiminnassa syntyvien tietojen käsittelystä asian käsittelyn ajan. Tämän jälkeen tietoja säilytetään terveyskeskuksen arkistossa.

**Rastita haluamasi vaihtoehto:**

Kyllä

En

Haluan osallistua asiani käsittelyyn asiakasyhteistyöryhmässä.

☐☐

Suostun, että asiakasyhteistyöryhmässä kuullaan myös läheistäni.

☐☐

Läheisen nimi \_\_\_\_\_

Yhteystiedot \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Suostun siihen, että yhteistyöryhmä saa antaa kannanoton viranomaiselle (esim. työvoimahallinnolle tai Kelalle), laitokselle (esim. työeläkelaitokselle) tai muulle yhteisölle

☐☐**Nimi**

\_\_\_\_\_

**Henkilötunnus**

\_\_\_\_\_

**Osoite**

\_\_\_\_\_

**Puhelin**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Suostumus on voimassa asian käsittelyn ajan. Asiakas voi peruttaa suostumuksensa ilmoittamalla siitä kirjallisesti yhteistyöryhmälle.

**Yhteyshenkilö**

---

**Toimipiste**

---

**Puhelin**

---

Lomake täytetään kahtena kappaleena, joista toinen annetaan asiakkaalle.

Yhteistyöryhmälle annettu suostumus säilytetään asian käsittelyn päätyttyä terveyskeskuksen arkistossa.

Lomake perustuu lakiin kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003 (8 §, 9 §, 10 §).

Liite 13. KASPA -asiakkaan työpaperi kokoukseen valmistautumista varten.

Olet saanut kutsun KASPA -kokoukseen pp/kk/vvvv klo \_\_\_\_\_

Paikka:\_\_\_\_\_

Läsnä kokouksessa sinun lisäksesi ovat kunnanhallituksen nimeämien tahojen edustajat. Nimetyt jäsenet näet alla olevasta luettelosta. Sinulla on mahdollisuus pyytää mukaan myös oma tukihenkilö, omainen tai läheinen.

On hyvä, että valmistaudut kokoukseen miettimällä ja kirjaamalla asiakkuustietojasi eri toimijatahoilla sekä kysymyksiä joita haluat esittää. Näin saat parhaan mahdollisen hyödyn kokouksesta. Tämä työpaperi on sinulle kokoukseen valmistautumista varten ja sinun oma muistilappunasi kokouksessa. Kokouksesta tehdään muistio joka toimitetaan sinulle myöhemmin.

KASPA -työryhmän toimijataho	Asiakassuhde tällä hetkellä.	Kysymyksiä toimijataholla? Oma huolen aiheena oleva asiasi
Kunnan koulutoimi/		
Kunnan sosiaalitoimi/		
Kunnan terveystoimi/		
Kela/		
TE -toimi/		
Muu taho/		
Muu taho/		



## Liite 14. Pöytäkirjapohja KASPA -kokouksesta

Paikka: \_\_\_\_\_

Aika: \_\_\_\_\_

Läsnä: \_\_\_\_\_

Toimijataho /vastuuhenkilö	Kokouksen asiat ja sopimukset asian etenemiselle
Kunnan koulutoimi/	
Kunnan sosiaalitoimi/	
Kunnan terveystoimi/	
Kela/	
TE -toimi/	
Muu taho/	
Muu taho/	

Päiväys \_\_\_\_\_

Allekirjoitukset \_\_\_\_\_

puheenjohtaja

sihteeri

Tiedoksi: Kokouksessa läsnä oleville